

Le verifiche di *compliance* nel SII sulla base dell'attività condotta dall'ARERA:

- **le molteplici attività di verifica su aspetti generali e tariffari;**
- **le imminenti attività di verifica sulla RQSII;**
- **le possibili attività di verifica sulla RQTI.**

Un quadro di insieme per definire una strategia di *risk assessment* complessivo dell'azienda.

Lunedì

16 settembre 2019

Orario

10.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Firenze

AC Hotel, Via L. Bausi 5

DESTINATARI

Amministratori, Top management, Uffici: Regulatory, Legale, Commerciale, Finanza e Controllo, Internal Audit, Sistemi informativi, Tecnici dei Gestori del servizio idrico.

RELATORI:

Dr. Giovanni Caucci, Ing. Alberto Bernardini, Dr.ssa Irma Bertozzi
Esperti in regolamentazione del Servizio Idrico Integrato

PRESENTAZIONE

SESSIONE 1 - LE MOLTEPLICI ATTIVITÀ DI VERIFICA SU ASPETTI GENERALI E TARIFFARI

Nel corso degli ultimi anni l'ARERA sta procedendo in maniera costante nell'effettuazione di verifiche ispettive nei confronti di Gestori del S.I.I. con lo scopo di accertare la correttezza di molteplici aspetti, tra cui in particolare: dati e informazioni trasmesse per il calcolo delle tariffe, applicazione delle tariffe agli utenti, esecuzione della sentenza CC 335/2008, ecc.

Con la Delibera 243/2012/E/com del 14 giugno 2012 l'ARERA ha definito il Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni.

Sulla base delle esperienze maturate è necessario fare un punto della situazione per quanto attiene i principali argomenti oggetto di ispezione, come gestire l'eventuale procedimento sanzionatorio e quale procedura seguire, a fronte degli esiti ispettivi pubblicati dall'ARERA.

SESSIONE 2 - LE IMMINENTI ATTIVITÀ DI VERIFICA SULLA RQSII

Con la Delibera 655/2015 l'ARERA ha stabilito i criteri di regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII) con l'obiettivo di rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale. La RQSII prevede in maniera chiara i criteri di esecuzione del processo di verifica di sistema e di verifica delle prestazioni nel rispetto degli standard specifici e generali previsti.

Peraltro, a Novembre 2018 con la Delibera 571/2018 l'ARERA ha avviato un procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale, nonché per l'integrazione della disciplina vigente definita dalla Delibera 655/2015. Inoltre, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) è variamente intervenuta in materia di rapporti tra gestori ed utenti, contestando pratiche commerciali aggressive ed anche irrogando pesanti sanzioni nell'ordine dei milioni di euro (ad es. nel giugno 2019 chiudendo i procedimenti istruttori per violazione del Codice del Consumo a carico di tre gestori).

Quindi, a distanza di quasi quattro anni dall'entrata in vigore della RQSII, risulta necessario fare il punto della situazione per cercare di individuare e migliorare eventuali gap di regolazione, anche al fine di farsi trovare il più possibile preparati in caso di verifica ispettiva da parte dell'ARERA.

SESSIONE 3 - LE POSSIBILI ATTIVITÀ DI VERIFICA SULLA RQTI

Con la Delibera 917/2017 l'ARERA ha definito la disciplina della qualità tecnica del S.I.I. (RQTI), con un approccio

asimmetrico e innovativo, che considera le condizioni specifiche dei diversi contesti al fine di individuare stimoli corretti ed efficaci per promuovere benefici a favore degli utenti dei diversi servizi. Inoltre, con la Delibera 518/2018 l'ARERA ha avviato un procedimento per il controllo della realizzazione degli investimenti programmati nel S.I.I., con focus su benefici conseguiti, cause degli scostamenti tra realizzato e programmato, verifica degli obiettivi di qualità conseguiti, etc.; a valle dell'emanazione del DCO 573/2018 contenente le prime indicazioni in merito, il procedimento è stato poi accorpato in quello più generale per la definizione del MTI-3 (cfr. Delibera 34/2019).

Anche in vista del prossimo periodo regolatorio, di cui la RQTI sarà un elemento fondante, per i gestori del S.I.I. è ormai indispensabile procedere in un'analisi critica dei processi operativi e delle procedure di raccolta/verifica/validazione/archiviazione/gestione dati, tenuta registri, aggiornamento procedure, etc., in ottica di eventuali attività ispettive da parte dell'ARERA.

PROGRAMMA

Dalle ore 9.30 è prevista la registrazione partecipanti e il welcome coffee

Verifiche su aspetti generali e tariffari

- > La disciplina dei procedimenti sanzionatori: modalità procedurali e criteri per la quantificazione delle sanzioni;
- > I principali argomenti oggetto di ispezione: inquadramento della normativa di riferimento dell'ARERA e focus point operativi;
- > Analisi degli esiti ispettivi pubblicati dall'ARERA: distribuzione temporale e geografica, quadro di sintesi degli argomenti oggetto di contestazione, quantificazione delle sanzioni.

Verifiche sulla RQSII

- > Inquadramento normativo delle disposizioni sulla qualità contrattuale;
- > 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;
 - criteri per la verifica delle prestazioni in termini di validità e conformità;
 - criteri per la verifica della corretta erogazione degli indennizzi automatici;
 - valutazione economica dell'eventuale gap di conformità, anche in termini di individuazione di un campione estratto casualmente e suddiviso per aree di indagine;
 - eventuali procedimenti sanzionatori (ARERA e/o AGCM).

Verifiche sulla RQTI

- > Analisi numerica per la verifica complessiva dei dati utilizzati nella determinazione di macro-indicatori ed indicatori semplici, con confronti metodologici tra diverse modalità/approcci di calcolo e relative criticità emerse (cfr. raccolta dati 2018 di prossima emanazione);
- > Analisi metodologica dei criteri gestionali da utilizzare ai fini della raccolta, verifica, validazione, archiviazione e registrazione informatica dei dati, nell'ottica di verifica della correttezza e completezza del set informativo minimo previsto dalla RQTI (possibili azioni correttive/migliorative per raccolta dati 2019);
- > Analisi comparativa con dati di settore in tema di RQTI (benchmarking) risultanti dalle delibere emanate dall'ARERA, secondo logica di meccanismo reputazionale tra operatori del settore.

Le verifiche di compliance nel SII sulla base dell'attività condotta dall'ARERA

Lunedì 16 settembre 2019

Firenze, AC Hotel - Via L. Bausi 5

MODALITÀ DI ADESIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le iscrizioni, da effettuarsi mediante la seguente scheda di adesione, potranno pervenire **entro e non oltre lunedì 9 settembre 2019**:

> **tramite email** all'indirizzo di posta elettronica:

ggelli@tiforma.it

> **tramite fax** al n. 055/291715

> **iscrivendosi on-line** dal sito **www.tiforma.it**, nella sezione

"Formazione interaziendale_Consulta i nostri corsi in calendario"

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro sette giorni dallo svolgimento dell'iniziativa; oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota. La mancata partecipazione, non dà diritto alla restituzione del corrispettivo, fatta salva la possibilità di sostituire il nominativo di uno o più iscritti. L'erogazione dell'iniziativa formativa è subordinata dal raggiungimento di un numero minimo di partecipanti; per questo motivo,

invitiamo gli interessati a rivolgersi alla Segreteria organizzativa prima di effettuare eventuali prenotazioni. In caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, il seminario verrà rinviato e/o annullato. Il cliente che avrà già versato la quota di iscrizione sarà totalmente rimborsato. Altrimenti, sarà possibile richiedere la partecipazione ad altro evento formativo almeno dello stesso importo (salvo conguaglio).

Il seminario è a numero chiuso (la partecipazione è assicurata fino alla copertura dei posti disponibili) e deve considerarsi confermato, salvo diversa comunicazione da parte di Ti Forma.

Modalità di pagamento

Bonifico bancario anticipato (prima del seminario) - intestato a **Ti Forma Srl** presso:

Banca Nazionale del Lavoro - Agenzia n. 3 Firenze

Codice IBAN: IT 56 N010 0502 8030 0000 0001 659

Causale: numero identificativo dell'evento **"ID n°3966"** e il/i nominativo/i del/i partecipante/i.

Le commissioni del bonifico sono a carico del cliente.

Assegno bancario non trasferibile intestato a **Ti Forma srl** (da consegnare alla Segreteria organizzativa in sede di svolgimento del seminario)

Contanti (da consegnare alla Segreteria organizzativa in sede di svolgimento del seminario)

ATTESTATO

Al termine del seminario verrà rilasciato un attestato di frequenza.

Si prega di scrivere in stampatello, in maniera ben leggibile

Azienda/Ente

Indirizzo sede legale

Cap Città Provincia

Tel. Fax

Email PEC

Nome e Cognome partecipante

Posizione professionale

E-Mail

Telefono Diretto

Dati da compilare obbligatoriamente per emissione fattura a cura del cliente:

A chi intestare la fattura con eventuale specifica dell'ufficio / settore / referente

Azienda/Ente

Indirizzo sede legale

Indirizzo sede amministrativa (se diverso dalla sede legale)

Cap Città Provincia

P.Iva CF

Barrare se esente iva ex art. 10 comma 20 dpr 633/72

Barrare se soggetto a Split Payment

Barrare se soggetto a fatturazione elettronica - Indicare codice univoco (obbligatorio)

Nel caso sia necessario riportare nella fattura indicazioni particolari siete pregati di indicare nello spazio sottostante i riferimenti da inserire (CIG, CUP, numero delibera, impegno di spesa, etc.)

Referente ufficio amministrazione

Telefono Email

Modalità richiesta per invio fattura:

Postale Email (indicare indirizzo)

La sottoscrizione del presente modulo da parte del cliente vale come accettazione di quanto riportato nel paragrafo **"modalità di adesione e condizioni di pagamento"**.

Privacy

Per informazioni relative al trattamento dei dati personali, vedi informativa (pag. 4).

Timbro dell'Azienda e firma del Responsabile

Quote di iscrizione per Aziende/Enti associati a Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana

€ 400,00 + IVA (se dovuta) a persona

€ 360,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente

Quote di iscrizione per Aziende/Enti NON associati a Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana

€ 450,00 + IVA (se dovuta) a persona

€ 405,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente

La quota di iscrizione comprende: documentazione, welcome coffee, light lunch

Segnalare alla Segreteria Organizzativa, almeno due giorni prima dello svolgimento dell'iniziativa, eventuali intolleranze/allergie alimentari!



SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma

Via G. Paisiello 8, Firenze
Tel. 055/210755 - Fax 055/291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it

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

Ti Forma s.r.l.

Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 FIRENZE

Tel 055 210755 - Fax 055 291715

info@tiforma.it - tiforma@boxpec.it - www.tiforma.it

C.F. P.IVA e Registro Imprese

04633850484

REA Firenze 467115

Capitale Sociale: Euro 172.884,50 i.v.