

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

SEMINARIO

**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 27 GENNAIO 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").

Di recente, facendo seguito a quanto effettuato per i dati 2017 e 2018, ha anche 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 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

- Un quadro aggiornato 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
- 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
- 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
- Le modalità di calcolo di premi/penali correlati al meccanismo di incentivazione di MC1 e MC2

QUALITÀ TECNICA

- Un quadro aggiornato degli adempimenti previsti dall'ARERA in materia di Qualità tecnica
- Un'analisi su standard/indicatori adottati per rilevare e misurare le performance nei vari comparti del SII (ACQ-FOG-DEP) e sulle specifiche modalità di calcolo di ciascun macro-indicatore ed indicatore semplice alla luce delle interpretazioni/assunzioni consolidate a livello nazionale a partire dai dati 2016-2017 e a seguire con l'ultima raccolta dati 2018-2019
- Una valutazione sulle modalità di calcolo del conseguimento o meno degli obiettivi negli anni 2018 e 2019 e, in prospettiva, su quelli negli anni 2020 e 2021
- Un'analisi metodologica sui riflessi operativi (raccolta/archiviazione/gestione dati, tenuta registri, aggiornamento procedure, etc.) e sull'approccio procedurale ai fini di eventuali attività ispettive da parte dell'ARERA



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza. Le istruzioni operative 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