



***Company Profile***  
**&**  
***Inquadramento regolatorio RQSII***

***Giugno 2022***



## Profilo societario

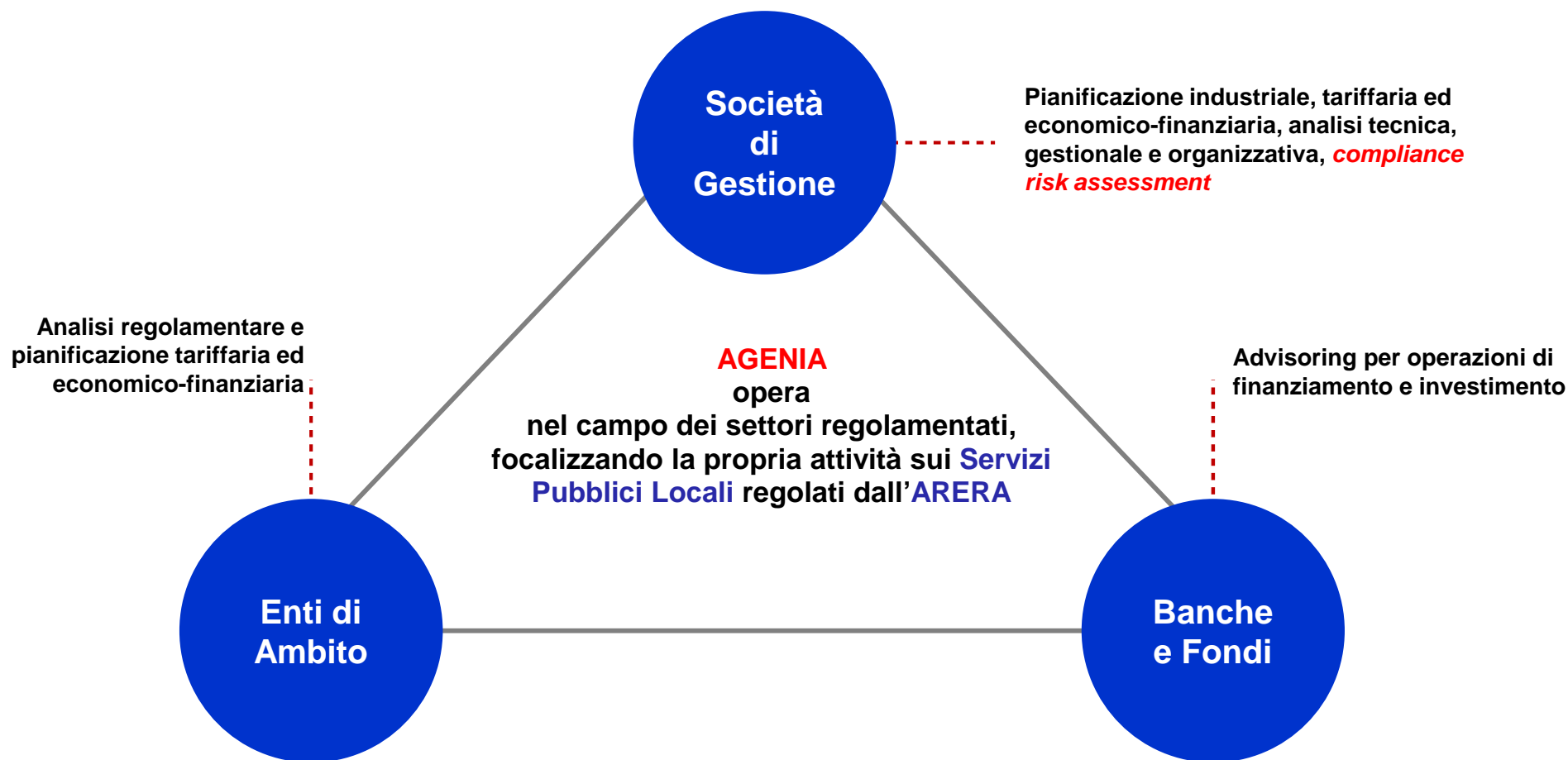
**AGENIA** è una società di consulenza aziendale composta da un *team* di esperti professionisti, che coniuga un'elevata competenza specialistica con una **forte multidisciplinarietà**, in grado di affrontare e risolvere **problematiche industriali, tecnico-gestionali, regolamentari, economiche e finanziarie** in differenti contesti operativi.

**AGENIA** opera nel **campo dei settori regolamentati**, focalizzando la propria attività sui **Servizi Pubblici Locali** (*in primis* acqua, rifiuti ed energy).

*In ragione della nostra esperienza e di un contesto dei Servizi Pubblici Locali sempre più caratterizzato dalla interdipendenza tra aspetti tecnico-industriali, tariffari, economico-finanziari e giuridici, ci candidiamo come partner per affrontare le nuove sfide e valorizzare le opportunità generate dalla regolazione*

*Partendo dalla conoscenza della regolazione, sulla base di un approccio prima strategico e poi applicativo, affianchiamo i Gestori, gli Enti di Ambito e i Finanziatori nelle attività di pianificazione tariffaria, industriale ed economico-finanziaria, ottimizzando la compliance e l'efficienza gestionale*

# I nostri ambiti di intervento



## Servizi offerti

### Tipologia di attività

**Implementazione e gestione di Sistemi e Modelli Tariffari**

**Predisposizione di Piani Economici e Finanziari**

**Redazione di Piani Strategici e Industriali**

**Assistenza in tema di rendicontazione e *unbundling* contabile**

**Verifiche di *compliance* regolatoria rispetto alla normativa ARERA**

***Due Diligence* industriali ed economico-finanziarie per operazioni di finanziamento**

**Predisposizione di Piani d'Ambito**

**Predisposizione di Convenzioni, Disciplinari tecnici, Regolamenti**

**Assistenza nelle gare per l'affidamento del servizio e/o la selezione di *partner* privato**

# Servizi svolti dal 2012 ad oggi

In particolare, negli ultimi dieci anni di attività i componenti del *team* di AGENIA hanno lavorato su:

- oltre 160 **Piani tariffari** ai sensi dei metodi tariffari dell'ARERA;
- circa 90 **attività di rendicontazione** su normativa ARERA;
- circa 100 **valutazioni della Qualità Tecnica e Contrattuale** nell'ambito di attività regolatorie e/o strategiche (costi operativi, investimenti, procedure, con eventuale predisposizione delle relative istanze);
- oltre 30 **processi di ispezione e/o audit** a carattere generale o in tema di **Qualità**;
- oltre 20 **Piani Industriali**;
- oltre 40 **processi di due diligence per operazioni di investimenti e finanziamento**;
- diversi **documenti formali di osservazioni**, e numerosi report di analisi pubblicati, su procedimenti di regolazione avviati dall'ARERA;
- diversi **corsi di formazione**.

## Le attività di formazione con il nostro partner **TiForma**

I componenti del *team* di AGENIA, sulla base della lunga e consolidata esperienza e competenza nei settori regolati da ARERA sono coinvolti in qualità di esperti nell'ambito di molteplici eventi formativi:

- per diversi soggetti (enti, società, istituzioni ed associazioni);
- per formazione generale (molteplicità di soggetti) o specifica (aziendale);
- su tematiche tecnico-gestionali ed economico-finanziarie in materia di regolazione tariffaria, regolazione della qualità dei servizi, programmazione e sostenibilità degli investimenti, verifiche ispettive, *compliance* regolatoria, etc.



Negli ultimi anni abbiamo curato **oltre 80 eventi formativi** tra corsi, seminari, convegni e formazione *in house*.

## Alcune delle nostre collaborazioni professionali – gestori e istituzioni



**FISE ASSOAMBIENTE**  
Associazione Imprese Servizi Ambientali

**tf** **tì forma**  
consulenza e formazione

**Confservizi Cispel Toscana**

## Alcune delle nostre attività di *advisoring*

Le nostre caratteristiche ci hanno consentito di maturare rilevanti esperienze in attività di *advisoring* tecnico-gestionale, tariffaria ed economico-finanziaria per conto di diversi istituti finanziari e fondi di investimento di primario livello nazionale ed internazionale; la consolidata fiducia ed apprezzamento verso il lavoro svolto da AGENIA da parte del sistema finanziario nazionale rappresenta un rilevante valore aggiunto in ottica dell'ottenimento di finanziamenti da parte delle istituzioni finanziarie.



Negli ultimi anni abbiamo assistito gestori e banche su molteplici operazioni per un valore complessivo di **finanziamenti di oltre 1,9 miliardi di euro**.



# Il nostro team



Ing. Alberto Bernardini  
*Partner*



Dott. Giovanni Caucci  
*Partner*



Dott.ssa Livia  
Todini  
*Senior  
Consultant*



Dott.ssa Irma  
Bertozzi  
*Senior  
Consultant*



Dott. Ivan  
Cerrato  
*Senior  
Consultant*



Ing. Giacomo  
Cenni  
*Senior  
Consultant*



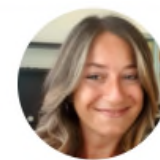
Ing. Giulia  
Gambino  
*Senior  
Consultant*



Dott. Andrea  
Caselli  
*Senior  
Consultant*



Dott. Francesco Di Maro  
*Associate Consultant*



Ing. Elena Musci  
*Associate Consultant*



Ing. Roberta Russo  
*Junior Consultant*



Ing. Chiara Alberghini  
*Junior Consultant*



Dott.ssa Francesca Moscariello  
*Junior Consultant*

## Il contesto regolatorio della RQSII

# Struttura del disposto normativo - Delibera n. 655/2015/R/IDR e s.m.i.

Allegato A				Allegato B	
N.	Titolo	Artt.	Numero indicatori	Art.	Titolo
I	Definizioni e ambito di applicazione	1-4		1	Definizioni
II	Indicatori e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale	5-17	12 indicatori specifici 2 indicatori generali	2	Oggetto e ambito di applicazione
III	Indicatori e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale	18-34	10 indicatori specifici 4 indicatori generali	3	Obblighi del gestore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile all'operatore
IV	Addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione	35-44	4 indicatori specifici	4	Obblighi del gestore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile a presunta responsabilità dell'utente finale
V	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione	45-51	2 indicatori specifici 1 indicatore generale	<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">                     Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni                 </div>	
VI	Gestione degli sportelli	52-54	2 indicatori generali		
VII	Qualità dei servizi telefonici	55-62	4 indicatori generali	<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">                     Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni                 </div>	
VIII	Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso di applicazione dell'art. 156 del D.lgs. 152/06	63-66	2 indicatori specifici 1 indicatore generale		
IX	Livelli specifici e generali di qualità contrattuale del S.I.I.	67-71		<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">                     Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni                 </div>	
X	Indennizzi automatici	72-74			
XI	Obblighi di registrazione e comunicazione	75-78		<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">                     Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni                 </div>	
XII	Verifica dei dati	79-90			
XIII	Meccanismi di incentivazione	91-96		<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">                     Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni                 </div>	
Appendice					

Indicatori e obblighi di qualità contrattuale

Monitoraggio e controllo

CATEGORIE PRESTAZIONI	N. INDICATORI
Appuntamenti	3
Attivazioni/ Disattivazioni	5
Comunicazioni	9
Esecuzione lavori	7
Misuratori	3
Preventivazione	6
Pronto Intervento	2
Sportelli	2
Fatturazione	4
Servizi Telefonici	3
<b>Totale</b>	<b>44</b>

# Standard e obblighi di servizio

## Standard specifici

Indicano il tempo massimo entro cui deve essere effettuata una prestazione individuale all'utente e prevedono l'erogazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste

Previsti **30 standard specifici**

## Standard generali

Si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti ed indicano la percentuale minima di utenti ai quali deve essere garantita la prestazione richiesta entro un determinato tempo

Previsti **14 standard generali**

## Obblighi di servizio

Si riferiscono a disposizioni di servizio che non sono rappresentate da indicatori e standard ma che devono obbligatoriamente essere rispettate

Si riferiscono principalmente a:

- *obblighi di indennizzo automatico*
- *obblighi di comunicazione / informazione / pubblicazione*
- *obblighi sugli sportelli informatici*
- *obblighi sugli sportelli fisici*

Carta dei servizi

# Standard e obblighi di servizio

	Applicazione	Valore	Pagamento
<b>INDENNIZZI AUTOMATICI</b> Art. 72 All. A Del. 655/2015	Si applicano al mancato rispetto degli <b>standard specifici</b>	Il valore dell'indennizzo è predefinito e pari a quanto riportato nella Tab. 6, Allegato A della Del. 655/2015 ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione	Sono pagati direttamente agli utenti a scomputo della fattura successiva
<b>PENALITÀ</b> Artt. 88 e 89 All. A Del. 655/2015	Si applicano a seguito delle <b>risultanze delle verifiche "ispettive"</b> svolte dall'ARERA presso il Gestore a seguito dell'accertamento di prestazioni non valide o non conformi	Il valore di ciascuna penalità è predefinito e calcolato nel suo complesso con la formula di cui agli Articoli 88 e 89 della Del. 655/2015	In attesa di più precisa definizione tra pagamento alla Cassa Conguaglio (Art. 89 della Del. 655/2015) o scomputo dalla tariffa (Art. 34 dell'Allegato A al MTI-2)
<b>SANZIONI</b> Artt. 68.3 e 79.3 Allegato A Del. 655/2015	Possono essere applicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>a seguito di violazioni degli <b>standard generali</b> per due anni consecutivi</li> <li>per il mancato rispetto degli <b>obblighi definiti dalla RQSII</b></li> </ul>	Il valore sarà determinato dall'ARERA in applicazione all'Art. 2 comma 20 lettera c) della L. 487/95 (elementi derivanti da controlli)	Sono pagate alla Cassa Conguaglio

Considerare altresì l'impatto (premi/penali) del meccanismo incentivante ex Titolo XXIII della RQSII introdotto dalla Delibera 547/2019

# Sistema di *risk management* della regolazione della Qualità contrattuale

