

SEMINARIO DI AGGIORNAMENTO

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

**Compliance in materia di Qualità contrattuale
ex Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015
e ss.mm.ii.**

GIOVEDÌ 27 FEBBRAIO 2025

Orario: 9.30 - 13.30

RELATORE

Dott.ssa Irma Bertozzi,

Esperta di regolazione del Servizio idrico Integrato - Senior Consultant Agenia

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 2022 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.

Con **Delibera n. 476/2023/R/idr del 17/10/2023**, così come corretta dalla **Delibera n. 500/2023/R/idr del 31/10/2023** l'ARERA ha concluso il procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo di incentivazione della RQSII ed ha dunque pubblicato la graduatoria sugli esiti del primo biennio di applicazione del meccanismo incentivante della RQSII, attribuendo premi e penalità ai gestori per i risultati raggiunti per il biennio cumulato di valutazione 2020-2021.

Con **Delibera n. 37/2024/R/idr del 06/02/2024** l'ARERA ha avviato il procedimento per le valutazioni quantitative relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui al titolo XIII dell'allegato A alla Delibera 655/2015.

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a Direttori, Responsabili e Funzionari: Commerciali, Regolazione, Amministrativi dei Gestori del SII.



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 dell'evento.



Segreteria organizzativa
Violetta Fusco
v fusco@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (interno 201)
P.IVA/C.F. 04633850484



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



Entro metà marzo 2025 i gestori del SII sono tenuti a comunicare ad ARERA e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre 2024, nonché tutte le informazioni e i dati di cui all'art. 77 della Delibera 655 e s.m.i..

Stante quanto sopra, per i Gestori risulta sempre più necessario fare il punto della situazione al fine di individuare e minimizzare i rischi connessi ad eventuali gap di conformità rispetto alle regole della RQSII, anche in ottica di ottimizzazione della rendicontazione dati, data altresì l'imminente scadenza di invio dati.

Programma

**Ore 9.00 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione per gli iscritti in videoconferenza*

QUALITÀ CONTRATTUALE

- Inquadramento degli adempimenti previsti dall'ARERA in materia di Qualità contrattuale del S.I.I.
- Individuazione dei potenziali rischi in termini di regolazione della Qualità contrattuale del S.I.I.
- Modalità di predisposizione del dataset funzionale alla gestione dell'eventuale processo di verifica ispettiva da parte dell'ARERA e criteri di simulazione del processo di verifica di sistema e di verifica delle prestazioni della 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

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a Direttori, Responsabili e Funzionari: Commerciali, Regolazione, Amministrativi dei Gestori del SII.



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 dell'evento.



Segreteria organizzativa
Violetta Fusco
vfusco@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (interno 201)
P.IVA/C.F. 04633850484



Il programma e il modulo di iscrizione possono essere scaricati dal seguente 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 adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	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		
per la fornitura del servizio acquistato		numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
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?		
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.