

SEMINARIO DI AGGIORNAMENTO

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

**Integrazione della disciplina vigente
in materia di regolazione della qualità contrattuale
del SII (RQSII), come da delibera Arera
579/2025/R/IDR, e le modalità di gestione
dei relativi dati, anche alla luce degli esiti
delle due applicazioni del meccanismo incentivante**

MARTEDÌ 3 MARZO 2026

Orario: 9.30 - 13.30

RELATORE

Irma Bertozzi, Senior Manager REF, Esperta di regolazione del SII

www.tiforma.it

Presentazione e obiettivi

Con la Delibera n. 579/2025/R/IDR del 23/12/2025 l'ARERA ha aggiornato la disciplina della Qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII), con particolare riferimento a:

- Nuove definizioni e Trasparenza Digitale
- Gestione dei Reclami e Risposte Motivate
- Servizi Telefonici e Intelligenza Artificiale
- Gestione del Rapporto Contrattuale e Fatturazione
- Meccanismi di incentivazione
- Pronto intervento

Il seminario si prefigge i seguenti obiettivi:

- analizzare i contenuti della Delibera 579/2025, focalizzando i principali aspetti e gli elementi innovativi introdotti da parte dell'ARERA;
- focalizzare i più rilevanti aspetti oggetto di adeguamento normativo ed i conseguenti risvolti gestionali;
- fornire un utile training formativo per consentire ai referenti aziendali di inquadrare le nuove disposizioni in ragione di aspetti generali, ma anche delle specificità del proprio contesto gestionale;
- fornire un supporto metodologico sui riflessi operativi delle novità introdotte e sull'approccio procedurale da implementare ai fini di eventuali attività ispettive da parte dell'ARERA, anche in considerazione dei potenziali rischi in termini di inadeguatezza e carenza di compliance.

Programma

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

- Inquadramento normativo della Qualità contrattuale (RQSII);
- Integrazioni e aggiornamenti della RQSII per effetto della Delibera 579/2025;
- Meccanismi di incentivazione della RQSII.

DESTINATARI

Direttori, Responsabili Amministrativi, Regolazione e Commerciali dei Gestori del Servizio Idrico Integrato e degli Enti di Governo d'Ambito.



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.

SCHEMA DI ISCRIZIONE PARTECIPAZIONE IN VIDEOCONFERENZA

E' vietata la registrazione delle lezioni, qualsiasi altra forma di riproduzione e la diffusione dei dati di accesso alla piattaforma e dei suoi contenuti di qualsiasi natura (file, video, audio).
Le violazioni accertate saranno perseguite a norma di Legge.

TITOLO

Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII), come da delibera Arera 579/2025/R/IDR

Data **martedì 3 marzo 2026**

MODALITÀ DI ADESIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le iscrizioni, da effettuarsi mediante l'apposita scheda di adesione, potranno pervenire entro e non oltre **il 24 febbraio**

1. Tramite mail all'indirizzo di posta elettronica:

vfusco@tiforma.it

2. 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 (tramite e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro 7 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 al 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, l'evento 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). L'evento 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. Si raccomanda la massima puntualità - orario di inizio **9.00*** (vd prg)

Modalità di pagamento

Bonifico bancario **anticipato** (prima dell'evento) - intestato a **Ti Forma Srl presso Banca Nazionale del Lavoro - Agenzia n. 3 Firenze Codice IBAN: IT 56 N010 0502 8030 0000 0001 659**

Come causale indicare: il numero identificativo dell'evento ID 6540 e il/i nominativo/i del/i partecipante/i.

Le commissioni del bonifico sono a carico del cliente.

QUOTA DI ISCRIZIONE PER AZIENDE/ENTI ASSOCIATI
A CONFSEVIZI CISEL TOSCANA/SOCI TI FORMA/ANEA

€ **285** + IVA (se dovuta) a persona

PER ISCRIZIONI PLURIME CONTATTARE LA SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

QUOTA DI ISCRIZIONE PER AZIENDE/ENTI **NON** ASSOCIATI
A CONFSEVIZI CISEL TOSCANA/SOCI TI FORMA/ ANEA

€ **340** + IVA (se dovuta) a persona

La quota di iscrizione comprende: **materiale didattico in formato elettronico**

ATTESTATO

Al termine dell'evento verrà rilasciato un attestato di frequenza.

DATI PER EMISSIONE DELLA FATTURA

AZIENDA/ENTE _____

INDIRIZZO SEDE LEGALE _____

CAP _____ CITTÀ _____ PROV. _____

P. IVA _____ C.F. _____

INDICARE SE PRESENTE NEGLI ELENCHI IPA (INDICE DEI DOMICILI DIGITALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E DEI GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI): ☐ sì ☐ no

CODICE UNIVOCO/CODICE SDI (OBBLIGATORIO): _____

ESENTE IVA EX ART. 10 COMMA 20 DPR 633/72 ☐ sì ☐ no

SOGGETTO A SPLIT PAYMENT ☐ sì ☐ no

CIG _____

CUP _____

DETERMINA/IMPEGNO DI SPESA _____

ORDINE DI ACQUISTO/ALTRO _____

DATI PARTECIPANTE

NOME E COGNOME _____

POSIZIONE PROFESSIONALE _____

E-MAIL _____

TEL. DIRETTO _____

NOME E COGNOME _____

POSIZIONE PROFESSIONALE _____

E-MAIL _____

TEL. DIRETTO _____

NOME E COGNOME _____

POSIZIONE PROFESSIONALE _____

E-MAIL _____

TEL. DIRETTO _____

PRIVACY

Per informazioni relative al trattamento dei dati personali, vedi informativa a pagina **3** della brochure allegata.

Timbro dell'Azienda e firma del Responsabile

Evidenziamo che la partecipazione di un dipendente di una stazione appaltante ad un seminario o ad un convegno non integra la fattispecie di appalto di servizi di formazione, all'ipotesi pertanto non si applica la normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari (vedi Faq C9 "Tracciabilità dei flussi finanziari" - ANAC). Non è quindi necessario richiedere il CIG.

tf **tì forma**
consulenza e formazione

Segreteria organizzativa:

Violetta Fusco - vfusco@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.

Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2) - Fax 055 291715

P.IVA/C.F. 04633850484

www.tiforma.it