

SECONDA EDIZIONE

Verifica di *compliance* sulla Qualità contrattuale ex Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e n. 571/2018/R/idr del 13/11/2018

Mercoledì

23 gennaio 2019

Orario

10.00 - 14.00

Firenze

Ti Forma, Via G. Paisiello 8

DESTINATARI

Direttori, Amministratori, Top management, Uffici: Regulatory, Legale, Commerciale, Finanza e Controllo, Internal Audit, Sistemi informativi, Tecnici dei Gestori del servizio idrico e degli Enti di Governo d'Ambito.

INTERVENTI A CURA DI:**Dr. Giovanni Caucci e Ing. Alberto Bernardini***Esperti in regolamentazione del Servizio Idrico Integrato***Dr. Lorenzo Furia e Ing. Lucia Cecchi***Area Regolazione Autorità idrica Toscana***PRESENTAZIONE E OBIETTIVI**

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 (**Delibera 655/2015** o **RQSII**) l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA** già AEEGSI) ha stabilito i criteri di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (**S.I.I.**) 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. 571/2018/R/idr del 13/11/2018** l'ARERA ha, tra l'altro, deliberato di avviare e concludere entro 180 giorni un'indagine conoscitiva in merito alla corretta applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, anche al fine di introdurre un meccanismo semplificato di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni recate dalla RQSII.

Quindi, a distanza di quasi tre anni dall'entrata in vigore della regolazione della qualità contrattuale nel SII, per i Gestori e gli EGA risulta sempre più necessario fare il punto della situazione per cercare di individuare e minimizzare eventuali gap rispetto alle regole della RQSII, al fine di farsi trovare il più possibile preparati in caso di verifica ispettiva da parte dell'ARERA.

Con riferimento ai livelli di servizio la RQSII ha definito 30 *standard specifici* (tempo massimo entro cui effettuare una prestazione individuale all'utente), 14 *standard generali* (percentuale minima di utenti ai quali garantire la prestazione richiesta entro un determinato tempo) e *molteplici obblighi di servizio* (disposizioni di servizio non rappresentate da indicatori e standard ma comunque da rispettare).

La RQSII stabilisce le modalità di controllo dei dati forniti dai Gestori in ottemperanza agli obblighi definiti dalla normativa per cui l'ARERA ha la facoltà di:

- eseguire controlli di vario tipo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai Gestori ai fini del rispetto delle disposizioni della RQSII;
- effettuare, oltre a verifiche a campione, vere e proprie ispezioni presso i Gestori per verificare i dati sulla RQSII e, in caso di inadempienze, applicare penalità per mancata validità/conformità dei dati;

- avviare procedimenti per l'irrogazione di sanzioni - ex art. 2, co. 20, lettera c) della base Legge n. 481/95 - per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla RQSII, sulla base degli elementi raccolti nei controlli.

In tale contesto agli EGA spetta il compito di verificare i maggiori costi operativi correlati alla qualità contrattuale, definire standard superiori o ulteriori rispetto a quelli dell'ARERA, eventualmente riconoscere delle premialità locali, e comunque monitorare il rispetto degli standard da parte dei Gestori.

Pertanto il presente seminario si rivolge agli EGA ed ai soggetti Gestori e si propone di fornire:

- un quadro d'insieme 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, ivi compresi gli elenchi estratti dal registro informatico di cui agli artt. 75 e 76 della RQSII;
- 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, con focus su possibili rilievi riscontrabili nei processi aziendali per come implementati dalla Società;
- 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;
- l'inquadramento del ruolo degli EGA nell'ambito degli adempimenti della Qualità contrattuale, in particolare relativamente alla attività di verifica della rendicontazione;
- descrizione di alcune best practices per quanto attiene il monitoraggio da parte degli EGA.

PROGRAMMA

Registrazione partecipanti a partire dalle ore 09.30

Dr. Giovanni Caucci – Ing. Alberto Bernardini

Inquadramento delle disposizioni sulla qualità contrattuale

- Quadro normativo di riferimento e relative implicazioni
- Standard e obblighi, con ambito e tempi di applicazione
- Monitoraggio, comunicazione e controllo dei dati
- Registrazione dei dati (Registro informatico)

Attività di verifica dei dati

- Tipologia dei dati da raccogliere e loro preparazione
- Modalità di compilazione delle tabelle ARERA
- Criticità emerse in questi anni dall'applicazione della RQSII

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

- Strutturazione e verifica dei dati in termini di validità e conformità
- Valutazione economica dell'eventuale gap di conformità, anche in termini di individuazione di un campione estratto casualmente e suddiviso per aree di indagine

Dr. Lorenzo Furia – Ing. Lucia Cecchi

Attività di validazione da parte degli EGA

- Modalità di verifica della conformità/coerenza dei dati
- Contenuto della relazione di validazione
- Criticità emerse in merito agli standard aggiuntivi e/o migliorativi
- Esempi di best practices

Considerazione finali

Verifica di compliance sulla Qualità contrattuale ex Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e n. 571/2018/R/idr del 13/11/2018

Mercoledì 23 gennaio 2019
Firenze, Ti Forma - Via G. Paisiello 8

MODALITÀ DI ADESIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le iscrizioni, da effettuarsi mediante la seguente scheda di adesione, potranno pervenire **entro e non oltre mercoledì 16 gennaio 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°3664" 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 o PEC (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

<p>Quote di iscrizione per Aziende/Enti associati a ANEA / Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana</p> <p><input type="checkbox"/> € 300,00 + IVA (se dovuta) a persona</p> <p><input type="checkbox"/> € 255,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente</p>
<p>Quote di iscrizione per Aziende/Enti NON associati a ANEA / Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana</p> <p><input type="checkbox"/> € 350,00 + IVA (se dovuta) a persona</p> <p><input type="checkbox"/> € 315,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente</p>

La quota di iscrizione comprende: documentazione, coffee break

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



<p>SEGRETERIA ORGANIZZATIVA</p> <p>Giulia Gelli ggelli@tiforma.it</p>	<p>Ti Forma</p> <p>Via G. Paisiello 8, Firenze Tel. 055/210755 - Fax 055/291715 P.IVA/C.F. 04633850484 www.tiforma.it</p>
---	---

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 numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico	
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		
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