

Raccolta dati 2018 sulla qualità contrattuale ex delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e possibili riflessi in termini di verifica di *compliance* ex delibera n. 571/2018/R/idr del 13/11/2018

Venerdì
8 marzo 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:

Ing. Alberto Bernardini e Dr.ssa Irma Bertozzi
Esperti in regolamentazione del Servizio Idrico Integrato

Dr. Lorenzo Furia
Area Regolazione Autorità idrica Toscana

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

In data 21/02 u.s. l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA**) ha aperto ai gestori e agli Enti di governo di Ambito (**EGA**) la raccolta dei dati e delle informazioni relativa alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato con riferimento all'annualità 2018, ai sensi dell'articolo 77, comma 1 della regolazione della qualità contrattuale (RQSII) ex Delibera 655/2015/R/idr del 23/12/2015.

L'invio dei dati, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla citata delibera, deve essere effettuato:

- > **dai Gestori entro il 1° aprile 2019** (I fase della raccolta);
- > **dagli EGA entro il 29 aprile 2019** (II fase della raccolta).

Ai fini della raccolta dati della RQSII si forniranno indicazioni operative sulle procedure da adottare e si approfondiranno in particolare:

- modalità di accesso al sistema on line;
- descrizione delle funzionalità comuni;
- descrizione delle maschere da compilare e modalità operative (indicatori specifici, indicatori generali e standard aggiuntivi).

Inoltre, giova rammentare che 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 RQSII, anche al fine di introdurre un meccanismo semplificato di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni da essa recate.

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 Legge n. 481/95 - per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla RQSII, sulla base degli elementi raccolti nei controlli.

A tal fine, si forniranno indicazioni, suggerimenti e azioni da implementare in merito a:

- 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.

PROGRAMMA

1. Inquadramento delle disposizioni sulla qualità contrattuale (RQSII)
2. Modalità di raccolta ed invio dei dati 2018 (impostazione, procedura e fasi operative)
3. Attività di validazione dei dati da parte degli EGA (modalità, criticità ed output)
4. Attività di verifica dei dati da parte dell'ARERA (tipologie, criteri e punti di attenzione)
5. Analisi di compliance (audit) della RQSII nell'ottica di eventuale verifica ispettiva dell'ARERA (inquadramento, tipologie di prestazioni, criteri di verifica, gap di validità/conformità, indennizzi/penalità/sanzioni)

Raccolta dati 2018 sulla qualità contrattuale ex delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e possibili riflessi in termini di verifica di compliance ex delibera n. 571/2018/R/idr del 13/11/2018

Venerdì 8 marzo 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 6 marzo 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°3798"** 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 (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

Quote di iscrizione per Aziende/Enti associati a ANEA / Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana

€ 300,00 + IVA (se dovuta) a persona

€ 255,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente

Quote di iscrizione per Aziende/Enti NON associati a ANEA / Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana

€ 350,00 + IVA (se dovuta) a persona

€ 315,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente

La quota di iscrizione comprende: documentazione, coffee break

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



SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma

Via G. Paisiello 8, Firenze
Tel. 055/210755 - Fax 055/291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it

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