In collaborazione con

SEMINARIO DI AGGIORNAMENTO

L'evento si svolgerà in in videoconferenza

Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII), ai sensi della delibera Arera 579/2025/R/IDR: novità, adempimenti e controlli

GIOVEDÌ 26 NOVEMBRE 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 dai 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		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
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?

- 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