

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](http://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](http://www.tiforma.it)



**Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679**
**Privacy notice (o informativa essenziale)**

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	<b>TI FORMA S.R.L.</b>	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: <a href="mailto:info@tiforma.it">info@tiforma.it</a>
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	<a href="mailto:dpo@tiforma.it">dpo@tiforma.it</a>
<b>Chi sono i destinatari?</b>	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.
<b>Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>il trattamento avviene in base a:</b>	<b>Dati trattati:</b>
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	
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	
<b>Quali dati personali verranno trattati?</b>		
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](mailto:info@tiforma.it)

Ti Forma s.r.l.  
 Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 FIRENZE  
 Tel 055 210755 - Fax 055 291715  
[info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it) - [tiforma@boxpec.it](mailto:tiforma@boxpec.it) - [www.tiforma.it](http://www.tiforma.it)

C.F. P.IVA e Registro Imprese  
 04633850484  
 REA Firenze 467115  
 Capitale Sociale: Euro 172.884,50 i.v.