Modalità di comunicazione dei dati della RQSII Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e s.m.i.

Mercoledì
1 marzo 2017

Orario
10.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Firenze
AC Hotel, *Via L. Bausi 5*

È stato richiesto l'accreditamento al Consiglio Nazionale degli Ingegneri
È stato richiesto l'accreditamento all'Ordine degli Avvocati di Firenze

DESTINATARI

Direttori, Responsabili Qualità del servizio all'utenza, Responsabili Compliance e Regolazione, Responsabili e operatori degli U¬ffici: Legali, Commerciali, Amministrativi, Personale, Tecnici dei Gestori del Servizio Idrico Integrato e degli Enti di Governo d'Ambito.

INTERVENTI A CURA DI:

Dr. Ing. Alberto Bernardini, *Consulente di vari Gestori ed Enti di Ambito italiani*

Ing. Anna Varriale, *Responsabile dell'Unità PM PROGRAMMA ACEA2PUNTOZERO, Acea Ato2*

Dr. Valerio Madonna, *Responsabile dell'Unità Qualità Commerciale & Reporting, Acea Ato2*

Ing. Elena D'Arrigo, *Responsabile Servizi Tecnici e Commerciali del Servizio Idrico IREN S.p.A.*

Dr. Matteo Colle, *Responsabile Relazioni esterne GRUPPO CAP*

Dr. Lorenzo Furia, *Responsabile Servizio Tutela del Consumatore Autorità Idrica Toscana*

PREMESSE E OBIETTIVI

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 (**Delibera 655/2015** o **RQSII**) l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**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 mediante:

(i) l'introduzione di standard di qualità minimi omogenei a livello nazionale;
(ii) il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti di qualità ulteriori rispetto agli standard minimi;
(iii) l'introduzione di un meccanismo incentivante composto da indennizzi automatici, premi e penali.

L'Autorità ha stabilito che i nuovi criteri di regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. si applicano in via generale dal 1° luglio 2016, ovvero in casi specifici dal 1° gennaio 2017 o semestri immediatamente successivi, prevedendo un obbligo cogente di rendicontazione degli stessi dati a carico dei soggetti Gestori.
L'AEEGSI nell'ultima parte del 2016 ha avviato uno specifico procedimento volto a definire le schede di rendicontazione e le modalità di raccolta dei dati che dovranno essere applicate dai soggetti gestori e successivamente valutate dagli EGA.

Il presente seminario si propone di fornire:

- un quadro d'insieme degli adempimenti previsti dall'AEEGSI in materia di Qualità contrattuale, con un focus specifico e di dettaglio sugli indicatori definiti nella Delibera 655/2015;
- possibili soluzioni operative, anche in ottica delle modalità di rilevazione e linee guida previste dall'AEEGSI, ai fini della codifica, gestione e comunicazione dei numerosi dati richiesti;
- un confronto delle modalità in atto presso alcuni gestori
- l'inquadramento del ruolo degli EGA nell'ambito degli adempimenti della Qualità contrattuale

PROGRAMMA

A partire dalla ore 9.30: registrazione partecipanti e welcome coffee

MATTINA – 10.00 /13.00

Apertura dei lavori a cura del Dr. Mirko Neri
Amministratore Delegato di Ti Forma S.r.l

Dr. Ing. Alberto Bernardini

> **Inquadramento delle disposizioni sulla qualità contrattuale**
- quadro normativo di riferimento
- implicazioni della RQSII (obiettivi e azioni generali)

> **Caratteristiche generali della Delibera 655/2015**
- struttura del disposto normativo
- ambito e tempi di applicazione
- standard e obblighi

> **Monitoraggio e controllo dei dati**
- obblighi di registrazione (con tempistiche)
- Registro informatico (artt. 75 e 76)
- obblighi di comunicazione (con tempistiche)
- dati da comunicare (artt. 77 e 78)

> **Attività a carico del Gestore**
- tipologia dei dati da raccogliere e loro preparazione
- modalità di compilazione delle tabelle AEEGSI
- verifica dei dati da parte dell'AEEGSI (validità e conformità)
- eventuali criticità riscontrate

> **Considerazioni finali**

Ing. Anna Varriale - Dr. Valerio Madonna

> **La sfida nella sfida: la RQSII nell'ambito dell'ambizioso Programma Acea 2.0.**

Domande e dibattito

POMERIGGIO – 14.00 /17.00

Ing. Elena D'Arrigo

> **L'esperienza del Gruppo IREN nell'adeguamento alla RQSII: tra criticità e opportunità da cogliere**
- Soluzioni organizzative
- Problematiche affrontate e soluzioni adottate ai fini della raccolta, codifica e predisposizione dati

Dr. Matteo Colle

> **La comunicazione degli standard di servizio: dalla raccolta alla divulgazione**

Dr. Lorenzo Furia

> **Il ruolo degli Enti di Governo di Ambito nella definizione degli standard e successivo controllo**

Chiusura lavori a cura del Dr. Alessandro Mazzei
Coordinatore tecnico scientifico ANEA

Domande e dibattito