

Aquality FORUM

Relatori & Case Study

ANEA
AUTORITÀ IDRICA TOSCANA
FEDERCONSUMATORI
LABORATORIO SPL REF RICERCHE
UNIVERSITÀ COMMERCIALE
BOCCONI – CERTET
ACEA
ACQUALATINA
CAP HOLDING
HERA
IREN
METROPOLITANA MILANESE
PUBLIACQUA
SMAT
VIVERACQUA SCARL

CONVEGNO

21 aprile 2015

Essere Compliant alle disposizioni AEEGSI garantendo un'adeguata qualità tecnico-commerciale ed evitando sanzioni

FOCUS ON

- Indicazioni dell'Autorità
- I costi della qualità
- La relazione con gli utenti
- L'efficienza gestionale

PANEL DISCUSSION

L'innovazione tecnologica
per comunicare col cliente

TAVOLA ROTONDA

di benchmarking

Water VS Energy & Gas Quality
Standard qualitativi a confronto

WORKSHOP

22 aprile 2015

Soluzioni innovative per il controllo delle perdite e dei consumi della rete idrica e per l'efficienza energetica: Smart Water in Smart Cities

Inspirational Case Study
IREN
GRUPPO TEA
METROPOLITANA MILANESE
FAST

Coordinatore:
Ing. Marco Fantozzi



●●●●● Milano, Atahotel Executive • 21 e 22 aprile 2015

Iscriviti ora! 02.83847627 iscrizioni@iir-italy.it www.iir-italy.it

Con il patrocinio di:



Media Partner:

watergas.it

ACQUA
&ARIA

follow us:



SCONTO 100 €
* per iscrizioni entro il 20/03/2015



L'evento dedicato alla qualità tecnico-commerciale del Servizio Idrico Integrato

Nella frammentazione gestionale che caratterizza il SII in Italia, parlare di **standard qualitativi** uniformi rappresenta una sfida regolatoria e organizzativa.

La **Qualità** è un percorso che attraversa tutti i temi alla base di un ripensamento organizzativo del servizio idrico: un viaggio che inizia oggi con il lavoro dell'AEEGSI e che coinvolge le **utility**, i **comuni**, gli **utenti** e l'**efficienza gestionale** di una risorsa preziosa.

L'aggettivo che accompagna la **Qualità** di cui parlerà la prima edizione dell'Aquality Forum è **REGOLATA**: primo step fondamentale verso l'applicazione d'**indicatori qualitativi** su cui strutturare nuovi modus operandi, ridefinendo le **priorità d'investimento** e la **relazione con il territorio**.

Aquality FORUM for:

- Affari Generali/Top Management/Business Development
- Legal&Regulatory
- Contabilità
- Qualità
- Customer Service
- Operation



Istituto Internazionale di Ricerca

Know-how. People. Results

A REGULATED quality

Convegno: 21 aprile 2015

La qualità del SII alla luce delle attuali disposizioni AEEGSI: il **Quadro Normativo**

La **qualità commerciale** del servizio idrico integrato: gli **standard valutativi**

La qualità commerciale: **costi** da sostenere e impatto sulle **tariffe**

La qualità commerciale e la relazione con gli **utenti finali**

TAVOLA ROTONDA

Water VS Energy & Gas Quality: confronto e benchmarking tra i diversi settori regolati dall'AEEGSI

PANEL DISCUSSION

Comunicarsi agli utenti, comunicare con gli utenti: **Innovazione, leve manageriali e prospettive di sviluppo**

SPECIALE

La **qualità tecnica** del servizio idrico integrato

Workshop: 22 aprile 2015

Soluzioni innovative per il **controllo delle perdite** e dei **consumi** della rete idrica e per l'**efficienza energetica**: **Smart Water in Smart Cities**

La qualità tecnica e ambientale del SII e le prospettive offerte dalla gestione intelligente delle reti

CHI SIAMO

Istituto Internazionale di Ricerca, in Italia **da più di 25 anni** e a livello internazionale da **oltre 40 anni**, porta nelle aziende **soluzioni innovative, risposte concrete** per lo sviluppo delle risorse e del business attraverso **convegni, percorsi formativi e consulenza personalizzata**.

Siamo partner di **Informa PLC**, una multinazionale specializzata nella pubblicazione di libri, riviste, ricerche di mercato ed erogazione di eventi annuali e di **ESI International**, azienda leader e global provider per formazione e consulenza nel Project Management e Business Analysis.

Queste società a livello internazionale supportano i professionisti e i manager nello sviluppare le capacità indispensabili per rafforzare le strategie di business. Inoltre, in qualità di organismo di formazione in possesso della **Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, Istituto Internazionale di Ricerca è ente abilitato alla presentazione di piani formativi a Enti Istituzionali e Fondi Interprofessionali per le richieste di finanziamenti e quindi in grado di aiutare le Aziende nella gestione completa dell'iter burocratico: dalla presentazione della domanda alla rendicontazione.

A✓ quality: quale sarà il prossimo step?

follow us:



08.30

Registrazione dei partecipanti

La qualità del SII alla luce delle attuali disposizioni AEEGSI: il Quadro Normativo

Apertura dei lavori e intervento introduttivo a cura del Chairman

Samir Traini

Senior Consultant

LABORATORIO SPL REF RICERCHE

09.00

La qualità nel Servizio Idrico Integrato in Italia. Il cambiamento normativo e gli attori del sistema

- Qualità tecnica e qualità commerciale del servizio idrico italiano
- Standard qualitativi: inspirational models ed eccellenze internazionali
- I cambiamenti normativi e gli attori coinvolti

Samir Traini

Senior Consultant

LABORATORIO SPL REF RICERCHE

09.30

L'Enforcement dell'Autorità. Modalità di svolgimento delle verifiche ispettive e strumenti di promozione della compliance regolatoria

- Ispezioni in materia di tariffe del SII: oggetto delle verifiche
- Le modalità di effettuazione dei controlli
- Come organizzare la documentazione richiesta dall'Autorità e renderla disponibile in fase ispettiva

Tiziana Ferrantini

Responsabile Avvocatura

ACQUALATINA

La qualità commerciale del servizio idrico integrato: gli standard qualitativi

10.00

Il ruolo degli Enti d'Ambito nel monitoraggio del servizio idrico: l'importanza di una regolazione multilivello per definire parametri qualitativi uniformi ma attenti alle specifiche necessità del territorio

Marisa Abbondanzieri

Presidente

ANEA

10.30

Coniugare qualità del servizio, accessibilità al servizio e tutela della risorsa idrica

- Quali strutture tariffarie possono sostenere gli investimenti, tutelare l'accesso alle fasce deboli e tutelare il bene comune "acqua"?
- Come calcolare i costi ambientali e delle risorse e come internalizzarli?

Alessandro de Carli

Research Fellow

CENTRO DI ECONOMIA REGIONALE, DEL TERRITORIO E DEI TRASPORTI (CERTeT) - UNIVERSITÀ COMMERCIALE BOCCONI

11.00

Coffee Break

La qualità commerciale: costi da sostenere ed impatto sulle tariffe

11.15

Regolazione tariffaria del servizio idrico: alla ricerca di un equilibrio tra continuità e innovazione

- Le questioni aperte della regolazione tariffaria 2012-2015
- Le sfide per la regolazione tariffaria 2016-2019
- Incentivi all'investimento e incentivi all'efficienza

Giovanni Canitano

Regulatory Affairs Specialist

METROPOLITANA MILANESE

11.45

I costi per assicurare la qualità: l'impatto tariffario

- Investire in qualità: i costi connessi al miglioramento dell'efficienza
- La tariffa e gli incentivi agli investimenti: riflessioni sui meccanismi di premialità/penalità tariffaria in relazione al livello di qualità raggiunto
- Stabilire delle soglie uniformi e coerenti: i costi standard e le disposizioni AEEGSI
- Come evitare d'incentivare l'inefficienza: l'importanza dei controlli e del monitoraggio

Alessandro Mazzei

Direttore Generale

AUTORITÀ IDRICA TOSCANA

12.15

Servizio Idrico: la qualità del servizio e il ruolo dei cittadini

- La tutela e il controllo dei cittadini-consumatori nel territorio come fattore di cambiamento

Mauro Zanini

Vice Presidente

FEDERCONSUMATORI

12.45

La qualità del servizio: i costi da sostenere e i cambiamenti interni su cui lavorare, alla luce delle disposizioni AEEGSI. Il punto di vista del gestore**Patrizia Lombardi**

Dirigente Pianificazione e Coordinamento Servizi Regolati

HERA

13.15

Colazione di lavoro

14.15 – 15.00

TAVOLA ROTONDA**Water VS Energy & Gas Quality: confronto e benchmarking tra i diversi settori regolati dall'AEEGSI**

- Quali sono gli standard minimi di qualità commerciale nel mondo Gas?
- Quali sono gli standard minimi di qualità commerciale nel mondo Energy?
- Sotto il profilo qualitativo-commerciale, quali sono le somiglianze tra i settori?
- E' possibile attingere agli standard Gas&Energy per valutare le performance qualitative nel mondo dell'Idrico?

Interverranno:

Luca Ottolini

Credit & Commercial Litigation Manager

IREN MERCATO**Francesco Galasso**

Responsabile Affari Regolamentari e Tariffe Energy

HERA**Roberto Zocchi**

Chairman EU3

EUREAU

Senior Manager

ACEA SpA**La qualità commerciale e la relazione con gli utenti finali**

15.00

Gestire le contestazioni degli utenti: come costruire una comunicazione trasparente per superare la diffidenza nel settore e informare adeguatamente sulle tematiche controverse

- I conguagli pregressi e i depositi cauzionali: le motivazioni dietro alle contestazioni degli utenti, tra mancanza di chiarezza e clima di diffidenza. L'esperienza di alcune partecipazioni di Iren
- Comunicazione e informazione: tasselli necessari per costruire una relazione positiva con gli utenti
- Come comunicarsi in maniera efficace? Focus e strumenti operativi

Francesco Meringolo

M&A and Financial Planning Manager

IREN

15.30

La relazione con gli utenti oltre i vincoli contrattuali: l'importanza di personalizzare il servizio costruendolo sui reali bisogni del territorio

- Le peculiarità della relazione utente-gestore idrico nelle aziende in-house
- La percezione dei cittadini nei confronti degli aumenti tariffari. La Customer Relationship oltre la bolletta
- L'impegno di Viveracqua per un nuovo patto tra utenti e gestori. Ridefinire i ruoli della relazione commerciale in una prospettiva connessa alla gestione di un bene comune

Fabio Trolese

Presidente

VIVERACQUA SCARL

16.00

Tea Break

16.15 – 17.15

PANEL DISCUSSION**Comunicarsi agli utenti, comunicare con gli utenti: Innovazione, leve manageriali e prospettive di sviluppo****La leva dell'innovazione tecnologica per rafforzare la vicinanza ai clienti.****Acca2o, l'APP di Cap Holding**

- Customer Care nel servizio idrico: rilevare le problematiche riscontrate dal bacino di utenti servito dal gestore. Il ruolo della tecnologia nella costruzione della Customer Satisfaction

- Cap Holding e "l'operazione trasparenza": il sistema informativo territoriale, una banca dati condivisa e aggiornata in tempo reale
- Punti di forza e futuri sviluppo dell'app Acca2o, un innovativo strumento di CRM

Michele Tessera

Dirigente settore unico Information Technology

CAP HOLDING**Il Workforce Management, un nuovo modo di pensare l'Azienda a beneficio dell'utente finale**

- Come organizzare la struttura aziendale implementando tecnologie mobili.
- La piattaforma software: un'interfaccia interattiva tra gestore e territorio
- Gli sviluppi futuri del progetto, verso un salto tecnologico delle aziende del SII

Alessandro Carfi

Amministratore Delegato

PUBLIACQUA

17.15

L'eccellenza qualitativa di SMAT, Top Utility 2014

- Presentazione delle peculiarità gestionali di SMAT, società pubblica premiata come miglior Utility italiana
- Il "Garante dell'utente": uno strumento dedicato al soddisfacimento delle esigenze dei clienti

- Il Protocollo di Intesa con le Associazioni dei Consumatori per una verifica costante della soddisfazione dell'utenza

Armando Quazzo

Dirigente Servizio Sviluppo&Marketing

SOCIETÀ METROPOLITANA ACQUE TORINO**SPECIALE****La qualità tecnica del servizio idrico integrato**

17.30

La dispersione nelle reti idriche: una problematica qualitativa, economica e sociale

- Aspetti economici, tecnici e sociali delle perdite idriche sul territorio italiano
- Controllare le perdite: indicatori efficaci e strumenti di misurazione

Francesco Bosco

Consigliere All

ASSOCIAZIONE IDROTECNICA ITALIANA

18.00

Chiusura dei lavori

Le esigenze infrastrutturali e i crescenti obiettivi di sostenibilità stanno trasformando le **Cities in Smart Cities**: un processo che potrà diffondersi sempre più a livello globale, attraverso scelte tecnologiche innovative perpetuate da gestori, regolatori e leader del settore. L'acqua, risorsa da tutelare e servizio fondamentale, gioca senz'altro un ruolo primario nella pianificazione di una "città intelligente".

Il **Workshop** offre strumenti operativi necessari per orientarsi in questo scenario, affrontando il tema della **qualità tecnica e ambientale** del SII alla luce della problematica situazione infrastrutturale italiana. Ottimizzare la **misurazione**, controllare le **perdite** e assicurare una **gestione sostenibile** della risorsa idrica è un'urgenza, a cui lavorare acquisendo competenze volte al raggiungimento di obiettivi efficienti ed efficaci.

Smart Water in Smart Cities è un'importante occasione per esplorare le possibilità offerte dalla smart city, piattaforma del futuro **per migliorare il servizio** offerto ai cittadini e per salvaguardare la **Water Conservation**.

Smart Water in Smart Cities: what's about?

- **Confronto** con i gestori già impegnati nelle diverse fasi di pianificazione della Smart Water Network
- **Approfondimento** sulle tecnologie da implementare in un piano di gestione intelligente del SII
- **Analisi** dei più recenti sviluppi operativi per la riduzione delle perdite e per la gestione avanzata della pressione nelle reti idriche, così come indicato dall'International Water Association (IWA) e dalla Commissione Europea

Aquality WORKSHOP for:

- Affari Generali/Top Management/Business Development
- Ricerca e sviluppo
- Direzione Qualità
- Gestione Utenze
- Direzione gestione reti idriche
- Direzione ICT

Apertura dei lavori e intervento introduttivo a cura del Chairman

Marco Fantozzi

Ingegnere

STUDIO MARCO FANTOZZI

9.00

Registrazione dei partecipanti

9.30

Smart Water in Smart Cities: la gestione intelligente nelle città intelligenti

Marco Fantozzi

Membro di **SWAN (Smart Water Network forum)**

10.00

Smart Metering nel settore idrico: un mezzo per raggiungere l'efficienza.

Tecnologie, normative e prospettive future

Sandro Marcon

Direttore Commerciale Marketing

MADDALENA SPA

10.30

Le Smart Network nelle Smart Cities

Lorenzo Cannone

Direttore Commerciale

ISOIL

11.00

Coffee Break

11.30

Dalla Smart City alla Smart Society; il coinvolgimento dei cittadini in qualità di "smart sensors"

Piero Fraternali

Professore Ordinario Dip. di Elettronica e Informazione

POLITECNICO DI MILANO

12.00

Presentazione del documento EU

Reference document Good Practices on Leakage Reduction, prodotto dal gruppo di lavoro WG PoM E U della WFD (Water Framework Directive) CIS (Common Implementation Strategy)

Marco Fantozzi

Membro del gruppo di lavoro

WG PoM E U

12.30

Colazione di lavoro

13.30

INSPIRATIONAL CASE STUDY

Le esperienze nazionali nella gestione delle perdite, nella misura e nelle strategie di miglioramento dell'efficienza

■ Gestione avanzata della pressione nelle reti idriche: un modo efficace per ridurre le perdite, migliorare l'efficienza energetica, ridurre i costi operativi e i costi di manutenzione

Marco Fantozzi

Referente Europa Sud Orientale

WATER LOSS SPECIALIST GROUP DELL'IWA (International Water Association)

■ Tecnologie per la gestione avanzata della pressione nelle reti idriche

Emilio Benati

CEO

FAST

■ Gestione efficiente della rete idrica: smart metering e gestione avanzata della pressione. L'esperienza di IREN Reggio Emilia

Francesco Calza

Responsabile della funzione Ricerca Perdite Idriche nell'ambito della provincia di Reggio Emilia

IREN

■ Sistemi innovativi per la gestione avanzata della rete idrica adottati da TEA Mantova e impatto degli stessi sulla tariffa alla luce della recente normativa dell'AEEGSI

Manuela Pedroni

Responsabile Servizio Idrico Integrato

TEA MANTOVA

■ Strumenti e strategie applicate nell'acquedotto di Milano per la riduzione dei consumi energetici e delle perdite idriche

Carlo Carrettini

Direttore Acquedotto

METROPOLITANA MILANESE

Emilio Lanfranchi

Innovazione e Sviluppo Acquedotto

METROPOLITANA MILANESE

■ L'esperienza di IREN: ricerca e innovazione per la gestione delle risorse idriche

Nicola Bazzurro

Responsabile UO Monitoraggi e Ricerca Ambientale

IREN

17.00

Chiusura dei lavori

A conclusione di ogni presentazione verrà dato ampio spazio per la discussione dei casi di studio presentati

Diventa Sponsor

5 BUONI MOTIVI PER
INVESTIRE CON NOI

- 1** **Presentare** i Vostri **prodotti** e **servizi** a un **pubblico mirato** e interessato
- 2** **Incontrare** personalmente ed entrare in contatto con **Direttori Generali, Direttori Contabilità, Direttori Qualità di utility e multiutility pronti a investire su servizi e soluzioni**
- 3** **Promuovere** la Vostra azienda a una platea selezionata in un **unico luogo**, in **una sola giornata**, risparmiando tempo e denaro!
- 4** Essere considerato e riconosciuto tra le **Aziende Leader** del settore
- 5** Avere a disposizione un'**ampia platea** di Partecipanti sfruttando l'intera **promozione** dell'Evento

Per informazioni:

Lorenzo Sommacampagna

Tel. 02 83847247

Lorenzo.sommacampagna@iir-italy.it



Aquality FORUM

**I Edizione dell'evento dedicato alla Qualità
del Servizio Idrico Integrato**

priority code: infop5867



Istituto Internazionale di Ricerca

Know-how. People. Results

5 Modi per Iscriverti



www.iir-italy.it



02.83847.627



iscrizioni@iir-italy.it



02.83847.262



Istituto Internazionale di Ricerca
Via Morigi, 13
20123 Milano

PERCORSO COMPLETO CONVEGNO + WORKSHOP
Milano, 21 e 22 aprile 2015

€ **1.499** + I.V.A. per partecipante P5867CW

CONVEGNO
Milano, 21 aprile 2015

€ **999** + I.V.A. per partecipante P5867C

WORKSHOP
Milano, 22 aprile 2015

€ **999** + I.V.A. per partecipante P5867W

SCONTO 100 euro
per iscrizioni pervenute e pagate entro 20 marzo 2015

SPECIALE ISCRIZIONI MULTIPLE

2° iscritto	3° iscritto	4° iscritto	Per informazioni: info@iir-italy.it 02.83847627
SCONTO	SCONTO	SCONTO	
10%	15%	20%	

È necessario l'invio di una scheda per ciascun partecipante.
Offerta non cumulabile con altre promozioni in corso.

I partecipanti degli eventi IIR potranno usufruire di tariffe agevolate viaggiando con



Contattaci al numero 02 83847.627 per ricevere il tuo voucher!

IIR possiede tutte le risorse per creare un evento in esclusiva per te, in funzione delle tue esigenze e dei tuoi obiettivi. Stabilisci nuove relazioni commerciali e fidelizza i tuoi clienti!

Per informazioni: sales@iir-italy.it
Tel. 02 83847.1



a misura d'azienda

Non ha potuto partecipare a un evento?
Richiedi la documentazione da: doconline@iir-italy.it
tel. 02.83847.624



TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R. I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di I.I.R., nell'ambito delle loro attività di comunicazione promozionale; (2) il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO è l'Istituto Internazionale di Ricerca S.r.l. unipersonale, via Morigi, 13, Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento). Potrà trovare ulteriori informazioni su modalità e finalità del trattamento sul sito: www.iir-italy.it

La comunicazione potrà pervenire via:

e-mail variazioni@iir-italy.it - fax 02.83.847.262 - tel. 02.83.847.634

DATI DEL PARTECIPANTE:

NOME _____ COGNOME _____

FUNZIONE _____

E-MAIL _____ CELL. _____

RAGIONE SOCIALE _____

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE _____

CAP _____ CITTÀ _____ PROV. _____

PARTITA I.V.A. _____

TEL _____ FAX _____

CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA' _____

TRAINING MANAGER _____

Il Servizio Clienti Vi contatterà per completare l'iscrizione e per definire le modalità di pagamento

LUOGO E SEDE:

ATAHOTEL EXECUTIVE

Via Don Luigi Sturzo, 45, 20154 Milano (MM2 Porta Garibaldi) Tel: 02 62941
Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe per il pernottamento

INFORMAZIONI GENERALI

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, i pranzi e i coffee break ove segnalati nel programma. Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori, le modalità didattiche e/o la sede del corso. IIR si riserva altresì il diritto di cancellare l'evento nel caso di non raggiungimento del numero minimo di partecipanti, comunicando l'avvenuta cancellazione alla persona segnalata come "contatto per l'iscrizione" via email o via fax entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio dell'evento. In questo caso la responsabilità di IIR si intende limitata al solo rimborso delle quote di iscrizione pervenute.

MODALITÀ DI DISDETTA

L'eventuale disdetta di partecipazione (o richiesta di trasferimento) all'evento dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il 6° giorno lavorativo (compreso il sabato) precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato almeno un giorno prima della data dell'evento.



Scarica il Calendario Corsi