



IX EDIZIONE

TERRANOVA H2O

UTILITIES FORUM

**Giovedì
8 maggio 2025**

Auditorium Innova
Via Tolomeo, 11
37135 Verona (VR)

Terranova presenta la nona edizione dell'evento istituzionale
H2O UTILITIES FORUM.

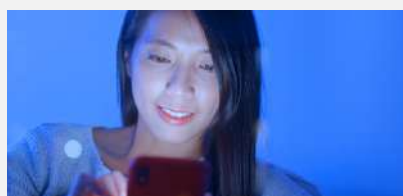
Un momento di confronto dedicato all'intera filiera idrica, nel quale gestori, stakeholder, esperti e ricercatori di regolazione, innovazione, sostenibilità andranno a condividere esperienze, novità e, soprattutto, progetti all'avanguardia al fine di raggiungere gli obiettivi comuni di sostenibilità per la tutela della risorsa idrica.

Verranno presentati gli aggiornamenti sulle tendenze di mercato e i nuovi strumenti che l'innovazione tecnologica mette a disposizione per la gestione sostenibile di un servizio idrico evoluto che possa rispondere rapidamente e con efficienza ai cambiamenti della normativa, alle esigenze del cliente e della risorsa idrica.

Con il Patrocinio di:



I nostri Media Partner:



ISCRIVITI

8:45 - 09:15 Registrazione e Welcome Coffee

Moderazione:

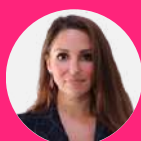
Eleonora Campi, Sn. PR & Events Manager Terranova

Emanuele Martinelli, CEO Energia Media

9:15 - 9:30 Welcome

Orlando Occhiolini, Sales Manager Italy Terranova

9:30 - 9:45 KEYNOTE SPEECH



Serena Giacomini

Physicist, Climatologist

President Italian Climate Network



9:45 - 11:00 Sessione Plenaria

Barbara Marinali, Presidente *ACEA* *Invito esteso*

Moderatrice



Elena Gallo

Vicedirettore Direzione
Investimenti e Sostenibilità
Ambientale (DISA)

ARERA

Interview



Tania Tellini

Direttore
Settore Acqua

UTILITALIA



Alessandro Mazzei

Coord. Tecnico-scientifico
ANEA



Marco Fantozzi

Presidente
ISLE



Giuseppe Sbarbaro

Amministratore Unico
UTILITEAM



Roberto Zocchi

Segretario Generale
**Associazione Idrotecnica
Italiana**

11:00 - 11:10 Coffee Break

ISCRIVITI

Sessione tematica **Customer Centricity**

Il cliente finale, se soddisfatto, ha un ruolo fondamentale nel raggiungimento dei principali obiettivi di sostenibilità. L'automazione e l'integrazione dei processi e il mix di canali digitali e tradizionali portano a ridurre file agli sportelli e a raccogliere ed elaborare dati su preferenze e comportamenti del cliente per poterlo servire in modo attivo ed efficace, aumentando la customer satisfaction. L'IA contribuisce a conoscere sempre di più e sempre meglio le aspettative del cliente, creando un canale di interazione per poterlo gestire in modo puntuale ed efficiente. Quali sono le criticità, opportunità e nuove sfide nella gestione di un cliente sempre più esigente? Attraverso la voce dei gestori ci confronteremo su best practice e approcci e possibili.

11:10 - 12:00 Customer Centricity

Simona Storti, Water Utilities Companies Market Product Manager Terranova
Moderatore



Lorenzo Bianconi
Responsabile
Commerciale
ACQUE VERONESI



Monica De Stefano
Direttore Commerciale e
Amministrativo
PAVIA ACQUE



Alberto Hrobat
Responsabile Gestione
Clienti
A2A CICLO IDRICO



Francesca Menabuoni
AD e DG
NUOVE ACQUE

Sessione domande di approfondimento

Sessione tematica Meter To Cash

ISCRIVITI

Il Meter To Cash è uno dei processi più complessi e delicati da gestire: le aree sono numerose e qualsiasi errore anche derivante dai processi a monte può incidere sui processi di billing. Agli operatori sono richieste elevate performance, con attività da effettuare spesso in poco tempo, a volte anche a rischio di errore e a basso valore aggiunto. L'automazione con controllo diventa elemento virtuoso di questo processo strategico. Grazie a nuove tecnologie, nuovi paradigmi sono possibili, strategie data-driven con opportunità di approcciare i processi con modalità nuove e sostenibili.

12:00 - 13:00 Meter To Cash

Claudio Lopez, Senior Product Manager Terranova
Moderatore

 **Emanuela Carlucci**
Direttrice Regolazione,
Amministrazione,
Commerciale,
SASI

 **Rossella Loi**
Responsabile Funzione
Commerciale Servizio
Idrico
MM

 **Alessandra Lavagnini**
Responsabile Fatturazione
Bilancio e tesoreria
ACQUE VERONESI

 **Marco Nalli**
Responsabile Clienti
APM

Sessione domande di approfondimento

13:00 - 14:00 Light Lunch

ISCRIVITI

Sessione tematica

Credit Management

Una gestione efficiente del Credit Management sposta l'ago della bilancia su una gestione sostenibile del servizio idrico. La normativa REMSI, ha fornito linee guida normative per tutelare il gestore nel recupero del credito, ma non sempre, per tutti i clienti è la soluzione sposata dai gestori. Le nuove tecnologie e l'IA possono automatizzare i processi, rilevare in anticipo i clienti a rischio e suggerire le migliori azioni data-driven e personalizzate sul cliente, per un Risk Management efficace e per ottimizzare l'efficienza delle azioni del recupero del credito. Quali sono le esperienze dei gestori? Quali le best practice? Quali nuovi approcci la tecnologia consente di applicare?

14:00 - 15:00 Credit Management

Silvia Meconcelli, Product Manager Terranova
Moderatore

 **Francesca Rizzi**
Credit Manager
MM
Invito esteso

 **Francesca Menabuoni**
AD e DG
NUOVE ACQUE

 **Mirko Neri**
CFO
Publiacqua

 **Andrea Guastamacchia**
CFO
ACQUE VERONESI

Sessione domande di approfondimento

ISCRIVITI

Sessione tematica

Work Force Management

L'utilizzo di strumenti non informatizzati comporta una serie di inefficienze che possono incidere negativamente sulla produttività, sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione del cliente. Le nuove tecnologie possono automatizzare gli interventi manuali in campo, dall'assegnazione dell'operatore alla consuntivazione degli ordini di lavoro, rendere il processo monitorato, ma anche guidato e semplificato grazie a specifici workflow. In particolare, l'IA suggerisce e ottimizza la pianificazione degli interventi, rendendoli sostenibili ed efficienti.

15:00 - 16:00 Work Force Management

Daniele Cioffi, Senior Product Manager Terranova
Moderatore

 **Giancarlo Piccirillo**
Direttore Area Tecnica
VUS

 **Paolo Razzano**
Responsabile Area
Prestazioni Tecniche Utenza
PAVIA ACQUE

 **Andrea Mansi**
MLOps
HPA

 **Cristina Gattazzo**
Asset Management
Direzione Reti
AcegasApsAmga

Sessione domande di approfondimento

16:30 Chiusura Lavori