



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**



**Elena Gallo**

Vicedirettore Direzione  
Investimenti e Sostenibilità  
Ambientale (DISA)

**ARERA**



**Tania Tellini**

Direttore  
Settore Acqua

**UTILITALIA**



**Luciano Franchini**

Direttore  
**Consiglio di Bacino Veronese**



**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**

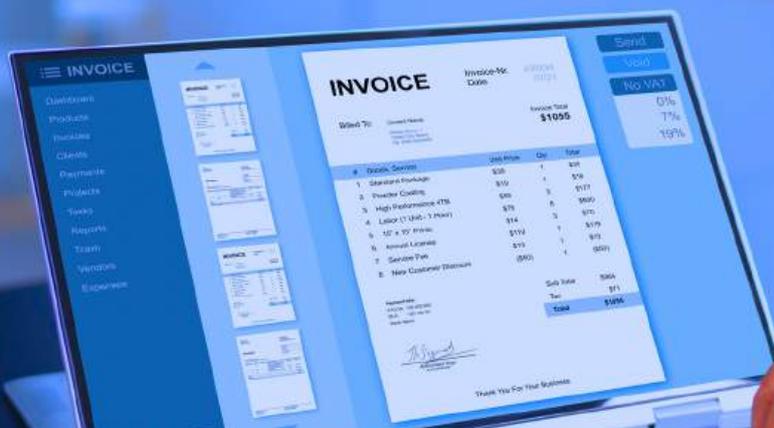


**Alberto Hrobat**  
Responsabile Gestione  
Clienti  
**A2A CICLO IDRICO**



**Francesca Menabuoni**  
AD e DG  
**NUOVE ACQUE**

Sessione domande di approfondimento



**ISCRIVITI**

## Sessione tematica **Meter To Cash**

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

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

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

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

 **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**  
Responsabile della Funzione  
Gestione del Credito SII  
**MM**

 **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 Ciolfi, Senior Product Manager Terranova**  
Moderatore

 **Giancarlo Piccirillo**  
Direttore Area Tecnica  
**VUS**

 **Cristina Gattazzo**  
Asset Management  
Direzione Reti  
**AcegasApsAmga**

 **Andrea Mansi**  
MLOps  
**HPA**

Sessione domande di approfondimento

**16:30 Chiusura Lavori**