



Istituto Internazionale di Ricerca
Know-how. People. Results

Aquality FORUM

Milano, StarHotels Business Palace • 4 aprile 2016

Un'esclusiva opportunità di aggiornamento e confronto sulle attuali opportunità, sfide e ostacoli del Settore!



▶ 3 Tavole Rotonde

"Impariamo dai Leader del Settore"



▶ 4 Panel Discussion

"Conosciamo le soluzioni attuate dalle aziende"



▶ 12 Speech

"Approfondiamo i singoli temi"



▶ 1 Sessione Questions & Answers

"L'esperto risponde"

In un'unica giornata:

**ASPETTI
REGOLATORI**

NOVITÀ e
IMPATTI del
Nuovo Quadro
Normativo

**METERING
& BILLING**

I PROCESSI e
le TECNOLOGIE
per garantire
la Qualità del
Servizio

CRM

Gli STRUMENTI
della Qualità
del Servizio
all'utente

**RECUPERO
CREDITI**

La GESTIONE
del CREDITO per
Ridurre i Costi
e Ottimizzare i
Profitti

New!

New!

New!

Con il prezioso intervento dell'AEEGSI

Portano esperienze concrete:

MM • ACEA • GRUPPO HERA • ACQUEDOTTO PUGLIESE • GRUPPO CAP
GORI ACQUA • AIMAG • ACQUALATINA • EMILIAMBIENTE
AUTORITÀ IDRICA TOSCANA • ATERSIR • A2A Distribuzione
SMA Torino • IREN MERCATO • POSTEL

Contribuiscono con competenza:

UTILITEAM • REF Ricerche • STUDIO APRILE • ENGINEERING • TERRANOVA
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI

Platinum Sponsor



Media Partners



watergas.it

Gold Sponsor



Exhibitor



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

IIR ENERGY WORLD

@IIR_ITALY

La Direzione Sistemi Idrici dell'**AEEGSI** interverrà nelle Sessioni sugli Aspetti Regolatori e sul Metering

Emma Maria Putzu, Assetti, Ricerca e Innovazione Idrica – Direzione Sistemi idrici

Eleonora Bettenzoli, Qualità, Risorsa Idrica e Misura – Direzione Sistemi Idrici

Con le preziose esperienze di

ACEA | **A. Guariglia**, Head of Group Credit Management

GRUPPO HERA | **G. Cioci**, Credit Manager

AIMAG | **M. Linfuzzi**, Esperto Informatica Fatturazione Gas Acqua

GRUPPO CAP | **M. Tessera**, Direttore Settore Unico Information Technology

ACQUALATINA | **T. Ferrantini**, Resp. Avvocatura

GORI ACQUA | **V. Cuciniello**, Dir. Commerciale

MM | **P. A. Capogrosso**, Dir. Strategia e Pianificazione del SII

GRUPPO HERA | **P. Lombardi**, Resp. Pianificazione e coordinamento dei Servizi Regolati

ASSOCIAZIONE NAZIONALE ENTI di AMBITO e AUTORITÀ IDRICA TOSCANA | **A. Mazzei**, Coordinatore Tecnico-Scientifico e Dir. Generale

ATERSIR | **V. Belladonna**, Direttore

GRUPPO CAP | **F. Caputo**, Resp. Ufficio Contratti e Recupero Crediti

ACQUALATINA | **P. d'Onofrio**, Billing

ACQUEDOTTO PUGLIESE | **G. Mazzolani**, Responsabile del Controllo dei Sistemi idrici

EMILIAMBIENTE | **G. Franzoni**, Addetto al Recupero Crediti

IREN MERCATO | **L. Ottolini**, Responsabile Credito & Contenzioso Commerciale Area Emilia

A2A DISTRIBUZIONE | **A. Ballarin**, Servizi alla Distribuzione – Sistemi di Telelettura Fluidi

MM | **E. Attilio Lanfranchi**, Responsabile Sistemi di Misura e Bilancio Idrico Divisione Acquedotto

EMILIAMBIENTE | **E. Occhi**, Amministratore Unico

SMA TORINO | **N. Morsillo**, Garante dell'Utente

MM | **Giovanni Zuccaro**, Business Intelligence Specialist

POSTEL | **M. Pellegrini**, Chief Marketing Officer and Strategic Planning Director

E con il contributo di

REF Ricerche | **S. Traini**, Economist

STUDIO APRILE | **C. Aprile**, Dottore Commercialista

UTILITEAM | **G. Sbarbaro**, Amministratore Unico

UTILITEAM | **S. Amandolesi**, Senior Consultant

TERRANOVA | **C. López**, Product Owner

ENGINEERING | **R. Graziani**, Responsabile Competence Center Idrico

S. Zanini, Consulente progetti di innovazione e sviluppo

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI | **Furio Cascetta**, Professore ordinario / Direttore di Dipartimento di Ingegneria Industriale e dell'Informazione



Il riconoscimento di 3 CFP al presente evento è stato autorizzato dall'Ordine Ingegneri di Milano, che ne ha valutato anticipatamente i contenuti formativi professionali e le modalità di attuazione



Dal successo e dall'esperienza di **UtilityDay2015** e dalla I Edizione nel 2015 del convegno dedicato alla **Qualità del Servizio Idrico Integrato**, nasce **AQUALITY Forum 2016!**

Oltre all'**AGGIORNAMENTO NORMATIVO**, che nel 2016 vede per il settore importanti novità, saranno presentate **soluzioni** attuate e attuabili per ottimizzare le **attività** di **FATTURAZIONE** e di **RECUPERO CREDITI**, per sviluppare **nuovi servizi** e per gestire in modo efficiente le attività di **GESTIONE** della **RELAZIONE** con l'**UTENTE**. Uno speciale focus sarà, inoltre, riservato alla **MISURA**, presentando **best practice** per l'ottimizzazione della rilevazione delle misure e le **innovazioni** rese possibili dagli Smart Meter.

Ecco i nostri numeri della Community **UTILITENERGY** nel 2015



+ di **400** Partecipanti



24 Corsi



+ di **120** Speaker



3 Convegni



16 Sponsor



1 Big Event



+ di **12** Media Partner

8.30 Registrazione partecipanti

8.45 Apertura da parte del Chairman

Samir Traini, Partner - REF Ricerche, Laboratorio SPL

QUALITÀ CONTRATTUALE: indicatori di Qualità e livelli di Servizio minimo garantito

9.00 Intervento di apertura per punto sulla situazione

- Aggiornamento normativo
- RQSII: Nuovi standard qualitativi e le tempistiche da rispettare

Emma Maria Putzu, Assetti, ricerca e innovazione idrica – Direzione Sistemi idrici - AEEGSI

9.30 **Dalla Carta dei Servizi alla RQSII**

- Come affrontare il percorso di adeguamento
- Impatto su front office e back office
- Rischi ed opportunità
- La procedura di controllo

Giuseppe Sbarbaro, Amministratore Unico - UTILITEAM

Stefano Amandolesi, Senior Consultant – UTILITEAM

10.00 Tavola Rotonda - Le sfide della Nuova Carta dei Servizi per il Settore Idrico

- Che cosa prevedono gli Standard di Qualità e come ottemperarli?
- Come strutturare i contratti con l'utenza?
- Come adattare i regolamenti del servizio per gli utenti finali?
- In che cosa consistono gli indennizzi agli utenti e come evitarli?
- Che cosa le aziende stanno facendo
- Confronto sulle difficoltà operative nel mettere in piedi un sistema di standard come quello previsto da AEEGSI
- Quali sono le criticità per i sistemi per elaborazione dei dati

Emma Maria Putzu, Assetti, ricerca e innovazione idrica – Direzione Sistemi idrici AEEGSI

Alessandro Mazzei, Coordinatore Tecnico-Scintifico – ASSOCIAZIONE NAZIONALE ENTI di AMBITO e Direttore Generale – AUTORITÀ IDRICA TOSCANA

Vito Belladonna, Direttore – ATERSIR

Patrizia Lombardi, Responsabile Pianificazione e coordinamento dei Servizi Regolati – GRUPPO HERA

Paolo Andrea Capogrosso, Direzione Strategia e Pianificazione del SII – MM

Emiliano Occhi, Amministratore Unico – EmiliAmbiente

11.00 Coffee Break

11.30 **RQSII: la qualità del Servizio Idrico Integrato ispirata dalla Qualità del Servizio GAS, similitudini e differenze.**

- Evoluzione normativa della qualità del servizio GAS
- Convergenze e divergenze tra la qualità del servizio idrico e la qualità del servizio GAS
- Quali strumenti per affrontare al meglio la nuova regolazione

Claudio Lopez Product owner - TERRANOVA

UNBUNDLING CONTABILE: che cosa fare a fronte della nuova disciplina

12.00 Q&A - L'esperto risponde

Cristina Aprile, Dottore Commercialista – STUDIO APRILE

TARIFFA IDRICA

12.40 **MTI-2: il metodo tariffario per il periodo regolatorio 2016-2019**

- Innovazioni e criticità rispetto al precedente periodo regolatorio
- Come il MYI-2 riconosce gli sforzi per migliorare la qualità del servizio

Samir Traini, Partner - REF Ricerche, Laboratorio SPL

13.10 Networking Lunch



Utiliteam, società di consulenza aziendale e direzionale, ha scelto di rivolgersi in modo esclusivo alle società del settore delle public utilities alle quali offre una vasta gamma di competenze, un esteso supporto per il conseguimento della compliance, una ricca offerta formativa e moderni servizi informativi. I consulenti Utiliteam sono in grado di affiancare le aziende clienti sia nelle scelte strategiche che nelle iniziative per la costante ricerca della conformità alla normativa.



14.00 Apertura da parte del Chairman

Stefano Zanini, Consulente progetti di innovazione e sviluppo

14.10 Tavola Rotonda

Quali servizi sviluppare per facilitare un rapporto diretto con l'utente e per coinvolgerlo al fine di una migliore gestione delle criticità e della domanda

Come bilanciare l'attenzione all'utenza con il rispetto della Carta dei Servizi

- Gestione del post-contratto
- Gestione tempestiva dei reclami
- Gestione delle esigenze del cliente non soddisfatto e prevenzione del contenzioso
- Riduzione dei tempi di intervento e dunque dei danni
- Facilitazione della comunicazione della telelettura
- Sviluppo di una comunicazione attenta e trasparente
- Implementazione della Customer Satisfaction
- Personalizzazione dei messaggi informativi

Attraverso quali processi e quali soluzioni IT a supporto delle decisioni è possibile ottimizzare l'interazione del gestore con i propri utenti

Giovanni Zuccaro, Business Intelligence Specialist – MM

Michele Tessera, Direttore settore Information Technology – Gruppo CAP

Nadia Morsillo, Garante dell'Utente – SMA Torino

Vittorio Cuciniello, Direttore Commerciale - GORI ACQUA

15.15 **I livelli di qualità per il mercato idrico come opportunità di razionalizzazione ed efficientamento dei processi**

- Cosa impone la norma
- Il CRM a supporto della del.655; applicazione e copertura
- Il modello dei processi
- Qualità del servizio ed efficienza, un binomio possibile

Ruggero Graziani, Responsabile Competence Center Idrico – **ENGINEERING**
Ingegneria Informatica

15.45 Tea Break

16.00 Lateral Thinking – Quali spunti possono essere colti da un altro settore? Un nuovo modo di progettare il CRM. L'esperienza di POSTEL

- La gestione della comunicazione con il cliente in multicanalità
- Costruire il proprio CRM integrando le attività con i Social Media
- La valorizzazione dei dati del cliente
- Idee e spunti

Marco Pellegrini, Chief Marketing Officer and Strategic Planning Director -
POSTEL

16.30 Chiusura dei lavori



ENGINEERING

Engineering è leader italiano nel settore IT con circa 8.000 dipendenti, 850 milioni di fatturato e oltre 40 sedi in Italia e all'estero. La Divisione Energy&Utilities è il maggior polo informatico nazionale del settore: 950 specialisti e una quota di mercato del 25%, leader riconosciuto nell'idrico. Il prodotto Net@Suite è presente nel Magic Quadrant Gartner, fra le prime dieci soluzioni worldwide. Oltre che dalle maggiori aziende idriche italiane, la Net@Suite è stata scelta da Sabesp (Brasile) e da Acciona (Spagna).



Software Solutions for Utilities

Terranova innovativa software house che offre un ampio spettro di applicazioni alle aziende Utilities, con soluzioni studiate per Metering, Settlement, CRM, Billing e Work Force Automation...
Il mercato stesso ha confermato la validità delle soluzioni offerte, permettendo a Terranova di diventare uno dei player di riferimento in Italia per le società che operano nei settori di distribuzione e vendita di Gas, Energia Elettrica ed Acqua. Dal 2011 Terranova è partecipata dalla società Pietro Fiorentini.

8.30 Registrazione partecipanti

9.00 Apertura Chairman

Furio Cascetta, Professore ordinario / Direttore di Dipartimento di Ingegneria Industriale e dell'Informazione
UNIVERSITÀ degli STUDI di Napoli

MISURA

9.15 Intervento a cura di

Eleonora Bettenzoli, Qualità, risorsa idrica e misura – Direzione Sistemi Idrici – AEEGSI

9.45 **Tavola Rotonda** - Gli SMART METER come strumenti a supporto della gestione del Servizio idrico

- Livello di evoluzione a cui è arrivato lo Smart Metering: l'avvio e i primi risultati delle sperimentazioni di **telelettura dei contatori**
 - o Tecnologie contatori, infrastruttura di rete, frequenze e protocolli per la trasmissione dei dati, sistemi GIS
 - o Attività ICT sviluppate e soluzioni ICT per la **raccolta** e la **gestione dei dati**
- I risultati dei progetti di Telegestione Multiservizio
- In che misura lo Smart Metering può
 - o consentire la prevenzione di contestazioni, contenziosi giuridici
 - o rappresentare un'opportunità per i consumatori
 - o consentire una fatturazione più corretta

Gianfredi Mazzolani, Responsabile di controllo dei Sistemi idrici - **ACQUEDOTTO PUGLIESE**

Anna Ballarin, Servizi alla Distribuzione - Sistemi di Telelettura Fluidi - **A2A Distribuzione**

Emilio Attilio Lanfranchi, Responsabile Sistemi di Misura e Bilancio Idrico Divisione Acquedotto - **MM**

10.40 Coffee Break

11.10 **Le tecnologie innovative e i misuratori disponibili: vantaggi, svantaggi e potenzialità**

Furio Cascetta, Professore ordinario / Direttore di Dipartimento di Ingegneria Industriale e dell'Informazione
UNIVERSITÀ degli STUDI di Napoli

11.40 **IL LIVELLO DEL SERVIZIO applicato alla MISURA – In che modo e in che misura l'ottimizzazione della gestione delle ATTIVITÀ di acquisizione/rilevazione delle letture consente di migliorare i processi**

- In che misura è possibile minimizzare i costi delle letture attraverso la definizione
 - o di processi interni efficienti
 - o di contratti con fornitori che ottimizzino informazioni utili per il gestore
- Come vengono gestite la criticità dei **contatori non accessibili**
 - o la politica di investimenti per portare all'esterno i contatori non accessibili

FATTURAZIONE

12.10 **Panel Discussion**: La fatturazione nell'era del DIGITAL

- Comunicazione ai consumatori tramite fattura digitale
- Attivazione di servizi web e mobile sviluppati per la fatturazione
- Il ruolo dei servizi informativi automatici: prossimità scadenza e mancato pagamento
 - o canali per attivare sistemi di alert mirati ai clienti
- Offerta di vari canali di pagamento: nuove tecnologie

Mauro Linfozzi, Esperto Informatica Fatturazione Gas Acqua – **AIMAG**

Piero d'Onofrio, Billing – **ACQUALATINA**

13.00 Networking Lunch



- Quali azioni di prevenzione vengono intraprese
- Le procedure adottabili dalle **Società In House** – Regio Decreto 639 del 1910

Filippo Caputo, Responsabile ufficio contratti e recupero crediti – **Gruppo CAP**

14.00 Apertura dei lavori a cura del Chairman

Luca Ottolini, Responsabile Credito & Contenzioso Commerciale Area Emilia - **IREN MERCATO**

14.15 **Panel Discussion**: Come vengono gestiti i crediti rispetto alle utenze non disalimentabili sia per motivi tecnici sia per motivi amministrativi

Tiziana Ferrantini, Responsabile Avvocatura – **ACQUALATINA**

Gaia Cioci, Credit Manager – **GRUPPO HERA**

15.00 Tea Break

15.15 **Panel Discussion** Come porre in essere azioni di recupero crediti a seconda delle diverse tipologie di clientela

- Differenziare le modalità di sollecito a seconda degli utenti (es. PA, P.IVA, buon pagatore, cattivo pagatore, ...)
- Gestire la **morosità incolpevole**
- Impostare un sistema di recupero crediti integrando le varie strutture interne: CRM, Customer Service, attività agli sportelli e IT
- Impostare e attivare procedure per ridurre i tempi del recupero crediti e rendere l'attività più efficiente
- I piani di rientro

Alessandro Guariglia, Head of Group Credit Management – **ACEA**

Giovanni Franzoni, Addetto al Recupero Crediti – **EMILIAMBIENTE**

16.00 **“Caso Condominio”**: le azioni intraprese

- Come si agisce nei confronti dei condomini
 - o azioni di sollecito
 - o possibili soluzioni da attuare

16.45 Chiusura dei lavori

Diventa protagonista!

Perchè sponsorizzare?

- Fare networking con potenziali clienti
- Essere visto come un leader del mercato
- Mostrare prodotti innovativi a potenziali acquirenti
- Promuovere il tuo brand
- Costruire nuove partnership strategiche
- Promuovere nuovi servizi a una platea qualificata

Come partecipare?

- Presenta una tua case history
- Partecipa ad una tavola rotonda
- Mostra nell'area expo i tuoi prodotti e servizi
- Incontra gli speaker sponsorizzando lo speakers lounge

Per ulteriori informazioni contatta:

Eleonora Pagliuso

Sponsorship Manager

Tel. 02 83847265

eleonora.pagliuso@iir-italy.it

Chi incontrerai al Forum?

- Resp. Affari Generali/Top Management/Business Development
- Resp. Legal & Regulatory
- Resp. Fatturazione e Contabilità
- Resp. Marketing & Customer Service
- Resp. IT
- Resp. Operations
- Resp. Reti & Resp. Qualità

delle principali Utilities e Società di gestione del Servizio Idrico



Chi siamo

Da **più di 25 anni** in Italia IIR crea **contenuti** e trasferisce **knowledge** attraverso conferenze, corsi di formazione specifici e consulenza formativa personalizzata per sviluppare le competenze indispensabili al proprio ruolo aziendale e alla propria **crescita professionale**, avvalendosi di relatori e docenti esperti di consolidata esperienza e competenza.

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

In qualità di società di formazione in possesso della Certificazione Qualità **UNI EN ISO 9001:2008**, IIR 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.





Istituto Internazionale di Ricerca
Know-how. People. Results

5 Modi per Iscriverti



www.aquality.it



02.83847.627



iscrizioni@iir-italy.it



02.83847.262



Istituto Internazionale di Ricerca
Via Morigi, 13
20123 Milano

AQUALITY 2016

Milano, 4 aprile 2016

799 € + I.V.A per partecipante

AQUALITY 2016

SPECIAL PRICE SOLO PER LE UTILITIES

399 € + I.V.A per partecipante

La quota di iscrizione permette l'ingresso a tutte le sessioni.

Vi chiediamo cortesemente di indicare la vostra preferenza:

- ☐ **ASPETTI REGOLATORI**
☐ **METERING & BILLING**
☐ **CRM**
☐ **RECUPERO CREDITI**

Cod. P6123

SPECIALE ISCRIZIONI MULTIPLE

2° iscritto
SCONTO
10%

3° iscritto
SCONTO
15%

4° iscritto
SCONTO
20%

Per informazioni:
info@iir-italy.it
02.83847627

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 maggiori informazioni!

FORMAZIONE FINANZIATA

IIR in qualità di organismo di formazione in possesso della **Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, 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. Per informazioni: tel. 02.83847.624 - email: formazione-finanziata@iir-italy.it



Tutte le iniziative possono essere erogate in modalità personalizzata direttamente presso l'azienda cliente.

Per approfondimenti o per una iniziale valutazione delle necessità formative non esiti a contattare:
Marco Venturi • Tel. 02.83847.273 • Cell. 349.5101728
email: trainingsolutions@iir-italy.it
www.iir-italy.it/incompany



Non ha potuto partecipare a un evento?

Richiedi la documentazione a: 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	CITTA	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:

MILANO - STARHOTELS BUSINESS PALACE

Via Gaggia, 3, 20139 Milano (MM3 Fermata Porto di Mare). Telefono: +39 02 535451
IIR si riserva la facoltà di operare eventuali cambiamenti di sede dell'evento.
Richiedi la tariffa preferenziale per il pernottamento riservata ai clienti

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.