Programma Prima giornata

Roma 19 FEBBRAIO 2018

( sala Confservizi [via Ostiense 106](https://maps.google.com/?q=Via+ostiense+106&entry=gmail&source=g) area museale Montemartini)

Ore 9.00 Registrazione dei partecipanti

Ore 9.30 Presentazione del corso

**Gemma Pisano** - ACEA e **Mario Finzi** - Consumers’ Forum

Ore 10.00 1° modulo

Il Servizio Idrico Integrato, Inquadramento giuridico:

Evoluzione legislativa: La riorganizzazione di governo e assetti regolatori

Il ruolo degli EGA e Il ruolo dell’ARERA

A cura di **Mauro Zanini**

Ore 11.00 Domande e risposte

Ore 11.15 2° modulo

Metodo tariffario MTI-2: approfondimento delibera 664/2015

Aggiornamento biennale 2018/2019 (del.918/2017/R/idr)

A cura di **Gerardino Castaldi**

Ore 12.45 Domande e risposte

Ore 13.00 *Light Lunch*

RIPRESA POMERIDIANA

Ore 14,00 3° modulo

Regolazione della qualità tecnica (917/2017/R/IDR)

Regolazione della qualità nel servizio idrico

TICSI Testo Integrato corrispettivo servizi Idrici

a cura di **Francesco Nardiello** (ARERA)

Ore 15.30 Domande e risposte

Ore 15.45 4° modulo

La gestione contrattuale dell’utente

Morosità e fornitura minima garantita Bonus sociale idrico (897/2017/R/idr e riforma dei corrispettivi)

A cura di **Francesco Nardiello** (Arera)

Ore 16.45 Domande e risposte

Ore 17.00 *Coffee Break*

Ore 17,30 5° modulo

Evoluzione delle tariffe idriche - : l’ esperienza territoriale

La struttura della bolletta idrica: lettura ed anatomia

*A cura di* **Gerardino Castaldi**

Ore 18.30 Domande e risposte

*Ore 18.45 termine della prima giornata*

Programma Seconda Giornata

Ore 9.00 6° modulo

Le procedure ADR nel servizio idrico integrato

Scenari e prospettive nell’applicazione del dlgs 130/2015: gli ultimi sviluppi normativi

A cura di **Ovidio Marzaioli**

Ore 10.15 Domande e risposte

Ore 10.30 7° modulo

L’esperienza della conciliazione ADR in ATO 5 : i reclami piu ricorrenti e la loro gestione da parte del gestore idrico ATO5 .

I reclami più ricorrenti e la procedura da parte del gestore:

* Trasparenza dei documenti di fatturazione
* I conguagli e la gestione della morosità- rateizzazioni
* Il deposito cauzionale, la fornitura minima e le perdite occulte

A cura di **VITTORIO Negri e Antonio Villano** (Lega Consumatori)

Ore 12.00 8° modulo

L’estensione delle tutele al servizio idrico (55/2018/E/idr)

A cura di **Antonio Villano e Ovidio Marzaioli**

Ore13.00 *Light Lunch*

RIPRESA POMERIDIANA

Ore 14.00 9° modulo

DALLA CONCILIAZIONE PARITETICA ALLA NEGOZIAZIONE ADR: l’esperienza di ACEA

* Illustrazione del Protocollo con le Associazioni consumatori; l’organismo ADR e lo Statuto, Il regolamento e la sua declinazione in procedura
* Primo bilancio dell’esperienza sulla negoziazione ADR in ACEA
* Le casistiche più ricorrenti e le problematiche della negoziazione nella sua applicazione pratica

A cura di **Tiziana Toto** (Ciitadinanzattiva) e Pietro Giannotti

Ore 15.15 10° modulo

I reclami più ricorrenti e la loro gestione da parte del gestore idrico ATO 2

L’estensione delle tutele al servizio idrico (55/2018/E/idr)

* la trasparenza nei documenti di fatturazione,
* i conguagli e la gestione della morosità – rateizzazioni
* il deposito cauzionale e la fornitura minima
* le perdite occulte
* a cura di CLAUDIA ATZORI (responsabile ATO 2)

Ore 16.15 Domande e risposte

Ore16.30 Consegna attestati e conclusione del corso