

**CORSO DI FORMAZIONE PER CONCILIATORI PARITETICI IREN/ASS. CONSUMATORI -
SETTORE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E TELERISCALDAMENTO**

Programma

Torino 4/5 dicembre 2017

sede AMIAT, Via Paolo Gorini 8, sala conferenze 1° piano

Prima giornata 4 dicembre

Ore 09.00 Registrazione dei partecipanti

Ore 09.30 Presentazione del corso

Dott.ssa Elisabetta Morasso (Iren)

Avv. Ovidio Marzaioli (Segretario Generale 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
- Il ruolo dell'AEEGSI

Mauro Zanini

Ore 11.00 **2° modulo**

Metodo tariffario MTI-2: approfondimento delibera 664/2015

Gerardino Castaldi

Ore 12.30 Domande e risposte

Ore 13.00 **Light Lunch**

RIPRESA POMERIDIANA

Ore 14.00 **3° modulo**

La gestione contrattuale dell'utente

- La trasparenza dei documenti di fatturazione (del. 586/2012/R/idr)
- Il deposito cauzionale
- Morosità e fornitura minima garantita (DPCM 28/08/2016) e Bonus sociale idrico (DPCM 18/11/2016)

Dr. Francesco Nardiello (AEEGSI)

Ore 15.30 **4° modulo**

La regolazione della qualità nel servizio idrico (AEEGSI 665/R/idr 2015)

Dr. Francesco Nardiello (AEEGSI)

domande e risposte

Ore 16.45 **Coffee Break**

Ore 17.00 **5° modulo**

Evoluzione delle tariffe idriche e nuovi criteri della struttura tariffaria (tariffa procapite)-
L'Esperienza territoriale "

La struttura della bolletta idrica: lettura ed anatomia

Mauro Zanini e Geraldino Castaldi

Ore 17.45 Domande e risposte

Ore 18.00 termine della prima giornata

Seconda giornata 5 dicembre

Ore 09.00 **6° modulo**

Le procedure ADR nel servizio idrico integrato
Scenari e prospettive nell'applicazione del dlgs 130/2015
A cura dell'Avv .Ovidio Marzaioli

Ore 10.15 Domande e risposte

Ore 10.30 **7° modulo**

Il teleriscaldamento- inquadramento normativo e regolatorio
A cura della dr.ssa Marcella Pavan -AEEGSI
segue
Il teleriscaldamento IREN

Dr. Marco Gorzegno (IREN)

Ore 12.45 Domande e risposte

Ore 13.00 **Light Lunch**

RIPRESA POMERIDIANA

Ore 14.00 **8° modulo**

Il codice della privacy (evoluzione normativa)

Avv. Gianluca Di Ascenzo

Ore 15.00 Ore Domande e risposte

Ore 15.15 **9° modulo**

I reclami più ricorrenti e la Conciliazione nel servizio idrico integrato e nel teleriscaldamento :

- Esperienza di Iren - a cura di **dott.ssa Tania Basile**
- Esperienze delle Associazioni dei consumatori

Ore 16.15 Domande e risposte

Ore 16.30 Consegna attestati e conclusione del corso