

Programma

Seminario di formazione gruppo AcegasApsAmga

Servizio Idrico Integrato

Trieste 17-18 aprile 2018

Prima giornata

Ore 9.00 Registrazione dei partecipanti

Ore 9.30 Presentazione del corso A cura di Acegas e Consumers' Forum

1° modulo

Ore 10.00 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* (Consumers' Forum)

Ore 11.00 Domande e risposte

2° modulo

Ore 11.15 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 12.45 Domande e risposte

Ore 13,00 Light Lunch

RIPRESA POMERIDIANA**3° modulo**

- Ore 14.00** **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 15.30** **Domande e risposte**

4° modulo

- Ore 15.45** **Evoluzione delle tariffe idriche - : l' esperienza territoriale**
La struttura della bolletta idrica: lettura ed anatomia
A cura di Mauro Zanini (Consumers' Forum)
- Ore 16.45** **Domande e risposte**
- Ore 17.00** ***termine della prima giornata***

Seconda Giornata

5° modulo

- Ore 9.00 **Le procedure ADR nel servizio idrico integrato**
Scenari e prospettive nell'applicazione del dlgs 130/2015
A cura di *Ovidio Marzaioli* (Segretario Generale Consumers' Forum)
- Ore 10.30 **Domande e risposte**

6° modulo

- Ore 10.45 **Metodo tariffario MTI-2: approfondimento delibera 664/2015**
Aggiornamento biennale 2018/2019 (del.918/2017/R/idr)
A cura di *Gerardino Castaldi* (Consumers' Forum)
- Ore 12.00 **Domande e risposte**

7° modulo

- Ore 12.15 **L'estensione delle tutele stragiudiziali al servizio idrico (55/2018/E/idr)**
A cura di *Ovidio Marzaioli*
- Ore 13.30 **Light Lunch**

RIPRESA POMERIDIANA

8° modulo

Ore 14.30 I reclami più ricorrenti e la loro gestione da parte di Acegas:

- 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 Maria Cristina Sammartano

9° modulo

Ore 15.30 **DALLA CONCILIAZIONE PARITETICA ALLA NEGOZIAZIONE ADR: l'esperienza di ACE GAS:**

- 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 ACEGAS
- Le casistiche più ricorrenti e le problematiche della negoziazione nella sua applicazione pratica

A cura di AACC e Filippo Sirovich e Alessia Casali

Ore 17.00 Consegna attestati e conclusione del corso