



**CORSO DI FORMAZIONE PER NEGOZIATORI PARITETICI
PROTOCOLLO IREN / AACC
La Spezia 23 / 30 gennaio 2019
c/o Acam Acque, via Picco 22**

Programma

23 GENNAIO 2019

- Ore 9.00** **Registrazione dei partecipanti**
- Ore 9.30** **Presentazione del corso**
Dr. Alberto Zucchi Amministratore Delegato ACAM acque (gruppo Iren)
Dr. Sergio Veroli (Presidente 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'ARERA**
- A cura di Gerardino Castaldi**
- Ore 11.00** **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 12.30** **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
- Il deposito cauzionale
- Morosità e fornitura minima garantita e Bonus sociale idrico

A cura di Francesco Nardiello (ARERA)

Ore 15:30 **4° modulo**

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

- Regolazione della qualità tecnica (917/2017/R/IDR)
- TICSIS Testi Integrati corrispettivi servizi Idrici

a cura di Francesco Nardiello (ARERA)

ore 16.45 domande e risposte

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

A cura di *Gerardino Castaldi*

Ore 17.45 Domande e risposte

Ore 18.00 *termine della prima giornata*

Programma

30 gennaio 2019

- Ore 9.00** **6° modulo**
- Le procedure ADR nel servizio idrico integrato
 - Scenari e prospettive nell'applicazione del dlgs 130/2015
 - Delibera 55/2018/E/idr e 355/2018/R/com
- A cura di Ovidio Marzaioli
- Ore 10.30** **Domande e risposte**
- Ore 10.45** **Coffee Break**
- Ore 11.00** **7° modulo**
- Il protocollo IREN e l'estensione degli organismi ADR al SII**
A cura di Elisabetta Morasso (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)

A cura di Francesco Luongo

Ore 15.00 **Domande e risposte**

Ore 15.15 **9° modulo**

I reclami più ricorrenti e la Conciliazione nel servizio idrico integrato

Esperienza di IREN a cura di Roberto Blundetto , responsabile Ufficio Qualità

Commerciale Iren Mercato

Ore 16.15 **Domande e risposte**

Ore 16.30 **Conclusione del corso**