



Ente di Formazione accreditato al Ministero di Giustizia al n. 436

CORSO DI FORMAZIONE PER CONCILIATORI DEL COMPARTO ENERGIA E GAS

La mediazione obbligatoria delle controversie relative ai contratti di fornitura di energia elettrica e gas

Evento formativo accreditato dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bologna

21 aprile – 5 maggio 2017

Sala Convegni via Castiglione 134 (presso Giardini Margherita) - Bologna

Informazioni Generali

Info: per costi – iscrizioni – ulteriori informazioni contattare la Segreteria all'e-mail formazione@sicome.it oppure dalle ore 17.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì al numero tel. 051897419

Formazione continua: il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bologna ha riconosciuto n. 6 crediti per giornata di cui n. 3 di deontologia per il 4 modulo

Aggiornamento biennale mediatori: il corso varrà per l'aggiornamento dei mediatori ai sensi del DM 180/10 per n. 8 ore (moduli giuridici)

Conciliatori del comparto energia e gas: l'Aeegsi (Autorità Garante per l'energia il gas e il servizio idrico) richiede una formazione di almeno 14 ore nello specifico campo e un aggiornamento biennale di 10 ore

Principali Formatori e Relatori :

Avvocato Paolo Garagnani – Ordine Avvocati di Bologna - esperto in tutela del consumatore

Dottor Andrea Moschini – esperto in servizi energetici per le imprese

Dottorssa Giulia Gasparini – mediatore in materia di consumo e specializzato in ambito di energia elettrica e gas

Abogado Fabio Govoni – mediatore internazionale e di consumo

Obiettivi Generali

- Fornire un quadro sulla filiera del mercato dell'energia elettrica e del gas in Italia e in Europa e la relativa legislazione
- Presentare il ruolo e le funzioni dell'AEEGSI, la mediazione obbligatoria introdotta a gennaio 2017 nonché i diversi protocolli Aziende/AACC ed il Servizio Conciliazione paritetica e tutte le novità normative
- Presentare i soggetti coinvolti e fornire strumenti per il reperimento delle informazioni necessarie alla gestione dei contenziosi nel settore e gli strumenti per la comprensione delle offerte nel mercato libero
- Presentare i meccanismi di composizione del prezzo dell'energia elettrica e del gas
- Approfondire la lettura e comprensione dei documenti di fatturazione

Il corso è composto da due giornate formative e avrà una durata totale di 16 ore, suddivise in 4 incontri - moduli (ai quali è possibile accedere singolarmente) e si compone di 3 linee generali didattiche : giuridica; deontologica e tecnica -

Massimo 30 persone per modulo

SICOME SC – Società Italiana Conciliazione Mediazione

Sede Legale: Viale della Vittoria, 2 - 33100 -Udine – tel./fax. +39051897290 – e-mail: info@sicome.it

CF e P.Iva 02649960305 – Sicome è un marchio registrato

Programma

Prima Giornata	Seconda Giornata
<p>Primo Modulo: Ore 9.00 – 9,15 raccolta firme presenze Ore 9,15 – 13,15</p> <p>Prima parte: Modulo tecnico Liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas: - Analisi e comprensione delle offerte sul mercato libero: prezzo bloccato, prezzo a taglia tutto compreso, sconti sul prezzo indicizzato AEEGSI, benefit, ecc . - La filiera produttiva di elettricità e gas - Mercato di Maggior Tutela, Mercato Libero e Mercato di Tutela Simile - Approfondimento sulla tariffa bioraria</p> <p>Seconda parte : Modulo giuridico Strumenti per la tutela del consumatore: il Sito Web AEEGSI</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Trova offerte ○ Atlante del consumatore ○ Delibere di riferimento ○ Dati e documenti ○ Bonus Elettrico e Gas ○ Sportello del consumatore <p>L'introduzione della mediazione obbligatoria Il ruolo dell'Autorità dell'energia e delle Associazioni dei consumatori</p> <p>Spazio per domande ed interventi 13.30 raccolta firme presenze</p>	<p>Terzo Modulo: Ore 9,00 – 9,15 raccolta presenze Ore 9,15 – 13,15</p> <p>Prima parte: Modulo tecnico e giuridico - Breve analisi del mercato libero - La bolletta 2.0: analisi, composizione e lettura delle bollette elettriche e del gas - La Delibera 164/08 dell'Autorità sugli standard specifici - La Delibera 153/2012 sui contratti non richiesti</p> <p>Seconda parte: Modulo giuridico Il rapporto tra impresa e clienti-utenti: Il reclamo: La normativa di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> ● I dati necessari alla gestione della pratica ● I contatori <p>L'accesso alla giustizia ordinaria e alternativa - I soggetti coinvolti - La mediazione e la conciliazione paritetica - La proposta di riconoscimento dell'accordo ai sensi della direttiva 2013/11/UE - La procedura di risoluzione delle controversie presso l'unità Arbitrati e Controversie dell'Autorità - La posizione dell'CGEU riguardo alla presenza obbligatoria del difensore nella mediazione tra consumatori e professionisti</p> <p>Spazio per domande ed interventi 13.30 raccolta firme presenze</p>
<p>Secondo Modulo : Ore 14,30 – 14.45 raccolta presenze Ore 14.45 – 18.45</p> <p>Prima parte: Modulo tecnico - Efficienza energetica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gli obiettivi energetici dell'Unione Europea al 2020 ● Le tecnologie per l'efficienza energetica ed il risparmio energetico ● Gli incentivi alla riqualificazione energetica delle abitazioni, FER termiche e Fotovoltaico <p>Seconda parte : Modulo giuridico La gestione del contenzioso Il ruolo dell'AEEGSI – la struttura della Direzione DCCA Consumatori Conciliazioni e Arbitrati, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unità Avvocatura del Consumatore - Unità Sportello per il consumatore e valutazione reclami - Unità conciliazioni e risoluzione stragiudiziale delle controversie - Unità Arbitrati e Controversie <p>Spazio per domande ed interventi 19.00 raccolta firme presenze</p>	<p>Quarto Modulo : Ore 14,00 – 14.15 raccolta presenze Ore 14.15 – 18.45</p> <p>Prima parte: Casi studio</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Letture stimate e Conguagli ● Inversione misuratore ● Switching e la Doppia fatturazione ● Correzione tariffa residente/non residente ● Verifica del misuratore <p>Seconda parte: Modulo Deontologico e Giuridico L'identità del conciliatore: chi è, cosa fa, come interviene e le nome di riferimento con particolare attenzione agli aspetti deontologici</p> <p>Spazio per domande ed interventi 18.45 raccolta firme presenze per chi non accede al test</p> <p>18.45 – 19.30 Test finale per chi ha scelto il corso completo di 16 ore Raccolta test</p>

Nota: Come si riserva la facoltà di modificare il programma e le date anche in relazione alle eventuali novità in materia – i corsisti saranno avvisati immediatamente

SICOME SC – Società Italiana Conciliazione Mediazione

Sede Legale: Viale della Vittoria, 2 - 33100 - Udine – tel./fax. +39051897290 – e-mail: info@sicome.it

CF e P.Iva 02649960305 – Sicome è un marchio registrato