

**CON IL PATROCINIO DELLA PRESIDENZA NAZIONALE**



LEGA CONSUMATORI

**In collaborazione con**



**Organizzano**



**Corso di alta formazione per operatori di sportello: settore energia e approfondimento su USmartConsumer e SMART UP**

**Ficarolo, 13 MAGGIO 2016**

**VENERDI' 13 MAGGIO 2016**

**Villa Giglioli – Ficarolo (RO)**

Via Circonvallazione Giglioli

Sala delle Colonne

**ORE 09:00** Accoglienza e iscrizione partecipanti

**ORE 09.15:** introduzione ai lavori

**Pietro Praderi, Alberto Martorelli, Erika Zanca**

**ORE 09:30**

## **CENNI TEORICI E NORMATIVI SUL MERCATO DELL'ENERGIA**

Relatore: **Dott. Marco Volante – Responsabile nazionale settore energia**

- Differenza tra mercato libero e tutelato;
- Differenza tra distribuzione e venditore;
- Energia elettrica: Uso domestico / non domestico;
- Letture stimate ed effettive;
- Contratti a distanza e fuori dai locali commerciali;
- Corrispettivo Cmor;
- Diritto di Ripensamento;
- Delibera 152/2012 AEEGESI;
- Delibera luglio'15 AEEGESI;

### **DOMANDE DEI PARTECIPANTI**

**ORE 10:30**

**USmartConsumer e SMART UP: l'importanza degli smart meter per l'efficienza energetica dei consumatori vulnerabili.**

Relatore: **Dott. Marco Volante - Responsabile nazionale settore energia**

**ORE 11:00 Coffee break**

## **ORE 11:15 COME LEGGERE UNA BOLLETTA D GAS E DI ENERGIA ELETTRICA**

Relatore: **Erika Zanca – Presidente Regionale Lega Consumatori Veneto**

- Bolletta 2.0;
- Servizi di vendita, servizi di rete, tasse e imposte;
- Letture;
- depositi cauzionali,

- POD E PDR;

## **DOMANDE DEI PARTECIPANTI**

### **ORE 12:45 PRANZO**

### **ORE 14:00 PRIMO CONTATTO CON LO SPORTELLO**

Relatore: **Patrizio Negrisolo – Vicepresidente Lega Consumatori Venezia**

- Golden List Enel
- FiloGiallo Eni;
- Call center;
- Sportello del Consumatore c/o AEEGESI;

## **DOMANDE DEI PARTECIPANTI**

### **ORE 14:30 REDAZIONE RECLAMO**

Relatori: **Dott. Alberto Martorelli Vicepresidente Lega Consumatori  
Liguria-Direzione nazionale**

- Dati necessari;
- Svolgimento dei fatti;
- Richieste;
- Delega / mandato;
- Canali per reclamo (fax, raccomandata, portali web)

## **DOMANDE DEI PARTECIPANTI**

### **ORE 15:30 CONCILIAZIONE**

Relatori: **Alberto Martorelli; Erika Zanca**

- Enel Energia S.p.A. / Enel Servizio Elettrico;
- Eni S.p.A.
- Sorgenia S.p.A.

- Edison Energia S.p.A.;
- Eon Energia S.p.A.;
- A2A;
- Asm Set S.r.l.
- Sportello Energia AEEGESI e Conciliazione AEEGESI

### **DOMANDE DEI PARTECIPANTI**

### **ORE 16:30 CASI PRATICI SIMULAZIONI**

**Erika Zanca; Alberto Martorelli; Patrizio Negrisola; Marco Volante**

- Consumi stimati gas
- Consumi stimati energia elettrica
- Malfunzionamento contatore
  - Problemi di misura
  - Guasto
- Rateizzazioni;
- Doppia fatturazione;
- Contratto non richiesto e diritto di ripensamento;
- Ricalcolo per mancata applicazione uso domestico residente;
- Prescrizione e conguaglio;
- Tariffe contrattuali;
- Volture e subentri;

### **ORE 18:00 TERMINE DEI LAVORI**