

# Autorità Idrica Toscana

---

Firenze, 16 settembre 2020

Ad Anci Toscana

Al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Toscana

A Cispel Toscana

E.p.c.  
Al Difensore Civico della Toscana

invio via pec

**OGGETTO: Richiesta nominativi partecipanti corso Conciliatori organizzato in collaborazione con "Tavolo della Qualità" Anci Toscana**

Facendo seguito alla nostra nota di fine luglio con la quale abbiamo trasmesso il Protocollo di intesa per la costituzione dell'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, e con la quale si comunicava lo sviluppo dell'attività di formazione a favore degli addetti alla conciliazione, siamo con la presente a trasmettere il programma definitivo del corso di formazione organizzato dalla scrivente Autorità e definito in collaborazione con il "Tavolo della Qualità" istituito presso l'Anci Toscana.

Il corso avrà durata di 16 ore, suddiviso in 8 moduli di cui 4 a cura di AIT, 2 a cura di Cispel e 2 a cura delle Associazioni dei consumatori come di seguito riportato:

**29 settembre ore 10-12**

**Relatore: dott. Lorenzo Furia (AIT)**

Il servizio Idrico Integrato

Evoluzione normativa

Il ruolo dell'ARERA e degli EGATO

L'estensione del sistema di tutele ARERA al servizio idrico integrato

**6 ottobre ore 10-12**

**Relatore: dott.ssa Carolina D'Errico (AIT)**

La qualità contrattuale e tecnica

RQSII, RQTI, TIMSI, REMSI

Carta dei Servizi

**15 ottobre ore 14.30-16.30**

**Relatore: dott. Andrea Pelacchi (AIT)**

I regolamenti di fornitura

La gestione della morosità

I depositi cauzionali

Le perdite occulte

Le utenze condominiali

**22 ottobre ore 14.30-16.30**

# Autorità Idrica Toscana

---

**Relatore: dott. Sabatino Caso (AIT)**

Ticsi e bonus idrico

**29 ottobre ore 14.30-16.30**

**Relatore: dott. Andrea Sbandati (CISPEL)**

il Sistema Idrico Integrato:

- in Italia
- in Toscana

**5 novembre ore 14.30-16.30**

**Relatore: dott. Andrea Sbandati (CISPEL)**

- La regolazione in Italia: i gestori, le Ato, ARERA
- I metodi di fatturazione, casi di criticità con l'utenza

**12 novembre ore 10-12**

**Relatore: dott.ssa Liana Bandini (ADICONSUM)**

L'attività delle associazioni dei consumatori per la tutela dell'utenza

Il codice del consumo

Gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie

**19 novembre ore 10-12**

**Relatore: dott.ssa Consuelo Giunta (FEDERCONSUMATORI)**

Tra il reclamo e la conciliazione: il ruolo delle Associazioni dei Consumatori.

La conciliazione

Il corso si terrà on line sulla piattaforma "gotomeeting" gestita da Anci Toscana.

Al fine di consentire la partecipazione di un congruo numero di soggetti si chiedono i nominativi e gli indirizzi e-mail dei partecipanti: prioritariamente sarà possibile accettare massimo 2 referenti per ogni associazione dei consumatori e per ogni gestore. Sarà comunque possibile successivamente scaricare le registrazioni delle lezioni.

Si invitano i soggetti in indirizzo a dare la precedenza ai soggetti che hanno già svolto attività di conciliazione o che saranno probabilmente investiti in tale attività nel prossimo futuro, in particolare a seguito della costituzione del nuovo organismo di conciliazione del servizio idrico toscano.

I nominativi ed i relativi recapiti devono essere inviati entro il 24 settembre all'indirizzo [info@autoritaidrica.toscana.it](mailto:info@autoritaidrica.toscana.it) e [c.derrico@autoritaidrica.toscana.it](mailto:c.derrico@autoritaidrica.toscana.it).

Ringraziando sin d'ora, cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

Il Responsabile del Servizio Tutela del Consumatore

(Dott. Lorenzo Furia)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.Lgs. 82/2005