



Istituto Internazionale di Ricerca  
an informa business

Come gestire il  
**RECUPERO  
CREDITI**  
nell'energia, gas e acqua

**SCONTO 100 €**  
per chi si iscrive  
entro il 28/1/2013

Contenere il **RISCHIO INSOLVENZA**  
per ridurre l'impatto sugli **EFFETTI FINANZIARI**,  
sul **BILANCIO** e sul **BUDGET**

**Aspetti Normativi e Aspetti Operativi**

- ▶ Quali novità introdotte dall'AEEG al Testo integrato Morosità Gas (**delibera ARG/gas 99/11**) nel **Servizio di default** per individuare clienti disalimentabili e non disalimentabili
- ▶ Cosa prevede il **Sistema Indennitario** delle società di vendita per gestire il **Turismo Elettrico**

- ▶ Dall'acquisizione all'incasso, dall'insoluto alla portata a perdita: analizzare il **ciclo di Vita del Cliente** per individuare gli strumenti adeguati di gestione dell'insolvenza
- ▶ La valutazione dell'impatto del rischio di credito sui **margini aziendali**

*"Molto interessante.  
Ho avuto modo  
di approfondire  
argomenti che conosco  
solo in parte  
e apprendere  
nuovi aspetti  
della ns attività"*

Credit Management,  
Energrid

**Docenti  
qualificati**

**Luigi Giuri e Marco Massimino,**  
Studio Legale Bonora, Milano

**Luca Ottolini,** Responsabile Credito & Contenzioso  
Area Emilia, **IREN Mercato**

In collaborazione con



**MILANO**

**ART HOTEL NAVIGLI**

**27 e 28**

**FEBBRAIO**

**2013**

— Iscrizioni 02 83 847 627 [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it) —

## Perchè partecipare

L'esposizione al credito nel settore energetico sta assumendo **proporzioni preoccupanti**.

Per questa ragione l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha recentemente proposto l'istituzione di una banca dati relativa agli inadempimenti dei clienti finali e inasprito le procedure di prevenzione.

In un settore, quello delle utilities, per il quale l'esposizione sul totale delle pratiche affidate alle imprese di **recupero crediti ammonta al 55%** e dove il **Credit Manager** assume un ruolo sempre più centrale in Azienda, Istituto Internazionale di Ricerca presenta un corso che affronta le novità normative dell'ultimo periodo e offre le soluzioni pratiche per la gestione delle morosità.

Si affronteranno tutte le novità introdotte con la Delibera **ARG/gas 99/11** Servizio di **Default** e verranno illustrati gli strumenti per **gestire efficacemente il contenzioso** con il cliente moroso.

Il corso fornirà una valida risposta alla gestione del **portafoglio clienti in entrata** (morosi e non) e analizzerà l'impatto del **credito sul Capitale Circolante**; verranno prese in esame le diverse sinergie con la **GDO**, il **web** e il **mobile** per dare valore aggiunto al cliente e realizzato un approfondimento ad hoc sul settore idrico.

Partecipi al corso e si iscriva telefonando allo 02 838471.

## Chi conduce il corso

**Luigi Giuri**, *Partner*, **Studio Legale Bonora, Milano**

Responsabile settore energia dello Studio e Co-autore di *Linee Guida per la separazione funzionale nel settore energia* e autore Capitolo Italia di *"The International Comparative Legal Guide to: Gas Regulation"*. Si occupa di gare di distribuzione gas con assistenza presso TAR e Consiglio di Stato; contratti di concessione; valore delle reti gas; operazioni societarie per imprese energetiche; applicazione e impugnazione delle delibere di AEEG su tariffe; servizio idrico integrato; normativa su società pubbliche; operazioni societarie; consulenza su contratti commerciali.

**Marco Massimino**, *Associate*, **Studio Legale Bonora, Milano**, *Senior* settore energia

Settori attività: difesa delle società nelle istruttorie promosse da AEEG; assistenza davanti al TAR contro delibere AEEG; redazione contratti di fornitura di gas ed elettricità; separazione funzionale dei gruppi energetici integrati (*unbundling funzionale*); controversie giudiziali su questioni dell'energia; consulenza in materia di appalti pubblici.

**Luca Ottolini**, *Responsabile Credito & Contenzioso Area Emilia*, **IREN Mercato**

Il Dottor Luca Ottolini, Dirigente di Iren Mercato, in oltre due decenni di esperienza professionale, ha seguito in differenti funzioni (marketing, vendite, after sales e gestione credito) e diverse aziende (3M Italia, Edison, Eni, Iren Mercato) i rapporti con vari segmenti di clientela dai distributori ed operatori dentali ai clienti business e residenziali del mercato energetico. Da questi osservatori operativi ha assistito da subito al processo di trasformazione del mercato del gas naturale iniziato nell'anno 2000, concentrando l'attenzione sulla gestione in generale della clientela e più in particolare degli aspetti legati al credito. La sua posizione gli consente di confrontarsi ogni giorno con il contesto economico delle aziende e delle famiglie italiane, con le problematiche operative in un ambito multi territorio e con l'evoluzione della normativa di settore e generale: questi elementi comportano il porre, quindi continua attenzione alle modalità di gestione dei processi del credito ed al necessario sviluppo delle risorse umane.

## Altri Corsi IIR nell'area Energy & Utilities:

|                      |  |
|----------------------|--|
| 22 e 23 gennaio 2013 | <b>Tutto sul Gas Trading</b>                             |
| 12 e 13 marzo 2013   | <b>Energy Derivatives</b>                                |
| 12 e 13 marzo 2013   | <b>Gestione Dati Energetici</b>                          |
| 13 e 14 marzo 2013   | <b>La progettazione e la manutenzione delle reti gas</b> |
| 16/17/18 aprile 2013 | <b>Modelli e Strumenti previsionali nell'energia</b>     |

## e Convegni

|                      |   |
|----------------------|---|
| 29 e 30 gennaio 2013 | <b>Accise nell'Energia</b>                            |
| 26 settembre 2013    | <b>Recupero Crediti nell'Energia, Gas e Acqua</b>     |
| 26 settembre 2013    | <b>Sistemi di Pagamento nell'Energia, Gas e Acqua</b> |

## Agenda delle 2 giornate:

|       |  |
|-------|--|
| 09.15 | Registrazione Partecipanti<br>(solo 1° giorno) |
| 09.30 | Inizio lavori                                  |
| 11.30 | Coffee break                                   |
| 13.00 | Pausa Pranzo                                   |
| 17.30 | Chiusura dei Lavori                            |

## Chi siamo

Istituto Internazionale di Ricerca dal 1973 fornisce Formazione e Informazione Business-to-Business ai manager di tutto il mondo. Dal 2005 fa parte del **Gruppo Informa PLC**, società quotata allo Stock Exchange di Londra e leader nel mondo della business-to-business communication.

Informa PLC è una multinazionale da circa **8.000 dipendenti sparsi in 150 uffici di 40 paesi**. Le tre divisioni di Informa, **Academic - Professional & Commercial - Events & Training**, offrono alla clientela un'impareggiabile gamma di prodotti in costante aggiornamento.

Si va dagli oltre 55.000 titoli disponibili nella divisione "academic information", che pubblica libri e riviste, fino all'enorme offerta di database strutturati e ricerche di mercato proposte dalla divisione "professional & commercial", passando per le migliaia di eventi annuali organizzati dalla divisione "events & training".

**Da più di 25 anni sul mercato italiano**, il nostro team lavora ogni giorno per sviluppare corsi ed eventi che permettono ai manager di essere formati e restare informati sulle ultime novità del mercato e sulle nuove tendenze di gestione aziendale.

# Come gestire il **RECUPERO CREDITI**

*nell'energia, gas e acqua*

*Mercoledì, 27 febbraio 2013*

## **LA GESTIONE DEI PAGAMENTI E DELLE MOROSITÀ DEI CLIENTI: COSA PREVEDE LA NORMATIVA DEL SETTORE ENERGETICO**

### **Il quadro normativo di riferimento**

#### **Settore del gas naturale**

- Regole su misurazione, calcolo e fatturazione dei consumi
- Tempi e modalità di pagamento. La rateizzazione
- Morosità, tempi e modalità di sospensione della fornitura
- Modalità e costi per la riattivazione
- Utilizzo delle garanzie (deposito cauzionale, domiciliazione bancaria, carta di credito)

#### **Servizio di default: novità introdotte dall'Autorità per l'energia al Testo integrato morosità gas**

- Il servizio di default delle imprese di distribuzione gas: presupposti legali (delibera ARG/gas 99/11)
- Differenza di trattamento tra clienti disalimentabili e non disalimentabili
- Principali aspetti di funzionamento del servizio di default
- L'evoluzione del contenzioso davanti al Giudice amministrativo sul servizio di default

#### **Settore elettrico**

- Misurazione e fatturazione dei consumi
- Ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento
- Rateizzazione dei pagamenti
- Morosità e sospensione della fornitura
- Morosità e switching del cliente
- Sistema indennitario delle società di vendita in caso di mancato incasso dei crediti (delibera ARG/elt 191/09)
- Disciplina dell'inadempimento delle società di vendita
- Clienti finali non disalimentabili

## **LA GESTIONE EFFICACE DEL CONTENZIOSO CON IL CLIENTE MOROSO**

- Il processo di Prevenzione e Recupero Crediti
- Strumenti per la prevenzione della morosità
- Azioni giudiziali. Effetti della normativa sui consumatori
- Procedure di esecuzione forzata
- Effetti del fallimento del cliente
- Tipologie di cessione dei crediti

**Luigi Giuri**, *Partner*  
**Marco Massimino**, *Associate*  
**Studio Legale Bonora**



*Giovedì 28 febbraio 2013*

## **FOCUS SUGLI ASPETTI OPERATIVI**

### **IL CREDIT MANAGER: EVOLUZIONE DI UN RUOLO**

- Il credit manager "tradizionale"
- Il credit manager "evoluto"
- Interazioni Aziendali
- Credit Risk Policy

### **IL CICLO DI VITA DEL CLIENTE: DALL'ACQUISIZIONE ALL'INCASSO, DALL'INSOLUTO ALLA PORTATA A PERDITA**

#### **L'acquisizione ed il rinnovo dei clienti: la collaborazione con la funzione Vendite**

- Attivare nuove forniture: come fare?
- La valutazione in entrata della solvibilità del cliente quale strumento per attenuare la futura gestione della morosità/recupero crediti
- I criteri di valutazione: un focus sul segmento di clientela BtB
- La profilazione dei clienti ai fini della gestione credito

#### **L'impatto del credito sul Capitale Circolante: la collaborazione con la funzione Amministrazione e Finanza**

- L'importanza della rapidità negli incassi, aspetti finanziari e di bilancio
- La cessione pro soluto del Credito, aspetti gestionali e finanziari
- L'assicurazione del credito: tutela dell'evento "Cigno Nero"

#### **La gestione del recupero crediti nell'energia & gas oggi**

- Il monitoraggio e la reportistica: KPI chiave e continuità dell'analisi
- Lo scaduto "Fresco: il ruolo di customer care e di collection del Contact Center
- Gestione in outsourcing o inhouse: costi e benefici

#### **L'impatto del rischio di credito sui margini e sulla gestione del ciclo di vendita**

- L'utilizzo dei mercati e degli strumenti di default previsti dalla normativa
- La portata a perdita: nuove opportunità previste dalla legge n.134/2012 (conversione in legge del D.L. 22/6/2012 n.83 c.d. Decreto Crescita)

#### **Il Turismo elettrico e gas: quali strumenti per la tutela aziendale**

- Deposito Cauzionale: sì o no?
- L'azione Legale: costi e performance economiche e temporali

#### **Il settore Idrico integrato: il mondo che verrà**

#### **Le sinergie con la GDO, il web e il mobile: quali servizi per dare valore aggiunto al cliente?**

- Codici a barre per il pagamento: canale GDO e "Tabaccherie"
- Smaterializzare l'invio della bolletta
- Mobile: App per la gestione dei consumi e delle forniture

**Luca Ottolini**  
*Responsabile Credito & Contenzioso Area Emilia*  
**IREN Mercato**



## 5 MODI PER ISCRIVERSI

[www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it)



02.83847.627



[iscrizioni@iir-italy.it](mailto:iscrizioni@iir-italy.it)



02.83847.262



Istituto Internazionale di Ricerca  
Via Forcella, 3 - 20144 Milano

Seguici su **LinkedIn** **YouTube**

### SCONTO 200 euro SOCI AIGET

non cumulabile con altre promozioni in corso

**Priority Code p5517info**

## RECUPERO CREDITI *nell'energia, gas e acqua*

Milano, 27 e 28 febbraio 2013 P5517

€ 1.499 + I.V.A. per partecipante

**SCONTO 100 €**

per iscrizioni pervenute e pagate **entro il 28/1/2013**

### SPECIALE ISCRIZIONI MULTIPLE

| 2° iscritto          | 3° iscritto          | 4° iscritto          | Per informazioni:<br><a href="mailto:info@iir-italy.it">info@iir-italy.it</a><br>02.83847627 |
|----------------------|----------------------|----------------------|--|
| SCONTO<br><b>10%</b> | SCONTO<br><b>15%</b> | SCONTO<br><b>20%</b> |  |

È necessario l'invio di una scheda per ciascun partecipante.  
Offerta non cumulabile con altre promozioni in corso.

### DATI DEL PARTECIPANTE:

|                                       |         |       |
|---------------------------------------|---------|-------|
| NOME                                  | COGNOME |       |
| FUNZIONE                              |         |       |
| E-MAIL                                | CELL.   |       |
| RAGIONE SOCIALE                       |         |       |
| INDIRIZZO DI FATTURAZIONE             |         |       |
| CAP                                   | CITTA'  | PROV. |
| PARTITA I.V.A.                        |         |       |
| TEL                                   | FAX     |       |
| CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA: |         |       |
| TRAINING MANAGER                      |         |       |

Il Servizio Clienti Vi contatterà per completare l'iscrizione e per definire le modalità di pagamento

### INFORMAZIONI GENERALI

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, i pranzi e i coffee break ove segnalati nel programma. Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori, le modalità didattiche e/o la sede del corso. IIR si riserva altresì il diritto di cancellare l'evento nel caso di non raggiungimento del numero minimo di partecipanti, comunicando l'avenuta cancellazione alla persona segnalata come "contatto per l'iscrizione" via email o via fax entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio dell'evento. In questo caso la responsabilità di IIR si intende limitata al solo rimborso delle quote di iscrizione pervenute.

### LUOGO E SEDE

**Art Hotel Navilgi**

Via Angelo Fumagalli, 4 (MM2-p.ta Genova) 20143 MILANO - Tel. 02.89438

*Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe per il pernottamento.*

### MODALITÀ DI DISDETTA

L'eventuale **disdetta** di partecipazione (o richiesta di trasferimento) all'evento dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca **entro e non oltre il 6° giorno lavorativo (compreso il sabato)** precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della data dell'evento.

## FORMAZIONE FINANZIATA



Sistema di Gestione Certificato a fronte della norma  
UNI EN ISO 9001:2008 certificato n.1111

Istituto Internazionale di Ricerca, certificato ISO9001:2011

per la formazione e accreditato presso i principali Fondi Interprofessionali, è in grado di aiutare le Aziende nella gestione completa dell'iter burocratico, **dalla presentazione della domanda al momento della rendicontazione.**

Per utilizzare i finanziamenti dei Fondi Interprofessionali per i Progetti Formativi aziendali o dei singoli collaboratori siamo a sua disposizione:

potete scrivere a [formazione-finanziata@iir-italy.it](mailto:formazione-finanziata@iir-italy.it) oppure contattarci allo 02.83847.624

Tutte le iniziative possono essere erogate in modalità personalizzata direttamente presso l'Azienda cliente.

Contattare: Andrea Arena - Marco Venturi

Tel. +39.02.83847.282/273

Cell. +39.348.0027357

Email [trainingsolutions@iir-italy.it](mailto:trainingsolutions@iir-italy.it)



Non ha potuto partecipare a un evento?

Richieda gli atti a: [atti@iir-italy.it](mailto:atti@iir-italy.it)

tel. 02.83847.624

### TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R. I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di I.I.R. e a società del medesimo Gruppo, nell'ambito delle loro attività di comunicazione promozionale; (2) il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha **diritto di opporsi** al trattamento sopra previsto.

**TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO** è l'Istituto Internazionale di Ricerca, via Forcella 3, Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento).

Potrà trovare ulteriori informazioni su modalità e finalità del trattamento sul sito: [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it)

La comunicazione potrà pervenire via:

e-mail [variazioni@iir-italy.it](mailto:variazioni@iir-italy.it) - fax 02.83.95.118 - tel. 02.83.847.634