



Istituto Internazionale di Ricerca
Know-how. People. Results

Focus sul Servizio di Default

Con il prezioso contributo dell'**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

M. Chicca, Vice Direttore Direzione Mercati Eletticità e Gas

8 Aziende:

M. Calosi, Resp. Recupero Crediti, **ESTRA**

A. di Cagno, Credit Manager Assistant, **TRENTA**

I. Di Mella, Credit Manager, **UNOGAS ENERGIA**

M. Formichella, Credit Manager, **ENEL**

L. Moroni, CFO, **HERA**

L. Ottolini, Resp. Credito & Contenzioso Area Emilia, **IREN MERCATO**

L. Rogato, Resp. Recupero Crediti, **FLYENERGIA**

L. Stellini, Resp. Credit Management B2B, **GDFSUEZ ENERGIE**

4 Esperti del Settore a sua disposizione:

L. Ambrosini, Business Development & Presales, **COMDATA**

C. Losco, Direttore Generale, **Si COLLECTION**

M. Pasini, Amministratore Delegato, **AGECREDIT**

D. Tassan Mazzocco, Partner, **STUDIO LEGALE SZA**

Si ringrazia



Media Partner



Con il patrocinio di



Con il supporto e l'accreditamento di



Gestione e Recupero Crediti

per le FORNITURE di ENERGIA ELETTRICA e GAS

Come valutare i Clienti e ridurre i rischi nei Servizi a Rete

Una giornata da non perdere perché si parlerà:

- ✓ delle ripercussioni del **Decreto Legge Monti 83/12** sulle **Perdite su Crediti**
- ✓ del corretto equilibrio tra gli **investimenti nel recupero crediti** e il **livello di recupero ottenuto**
- ✓ delle nuove regole per le **portate a perdita dei crediti inesigibili**
- ✓ della gestione del **rischio credito** tramite la **segmentazione dei clienti su modelli di scoring**
- ✓ dell'identificazione dei costi e benefici dell'**assicurazione sui crediti** e del **factoring**

Milano, Starhotel Ritz • 25 settembre 2013

Speciale Workshop post convegno

26 settembre 2013

Gestione e Recupero Crediti nel SETTORE IDRICO

Quando è lecito sospendere la fornitura, come procedere a livello legale e quali i risvolti fiscal-tributari.

A cura dello **Studio Legale Sutti di Milano**

Con il **CASE STUDY** di **Vittorio Masella**, Resp. Credit Management, **GRUPPO ACEA**

NEW!!
a conclusione della mattinata, 1 ora di **consulenza personalizzata** con i Docenti

SCONTO 100 €

per iscrizioni al solo Convegno entro il **5/9/2013**

Iscriviti ora! Tel. 02.83847627
e-mail: iscrizioni@iir-italy.it www.iir-italy.it

Bollette, per i morosi non c'è scampo
Il Giornale dell'Umbria, 24 ottobre 2012

Energia: più certezze in caso morosità
Ansa, 22 febbraio 2013

Hanno detto della scorsa edizione

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

Credit Manager, Energrid

Milano, aprile 2013

Milano, 25 settembre 2013: Save the Date!

Il convegno, forte della presenza dell'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** che La aggiornerà su tutte le numerose novità **regolatorie in tema di morosità**, sarà un'occasione per confrontarsi con ben **8 Case Study Aziendali** per capire come questi si sono organizzati per proteggersi dalle insolvenze e gestire il credito sia a livello finanziario sia a livello operativo.

Le verranno fornite risposte chiare ed approfondite sul **Servizio di Default** operativo dal 1° febbraio scorso, sull'impatto del **Decreto Sviluppo Monti** sulle **Perdite su Crediti** e sugli aspetti fiscali della **cessione pro-soluto**.

Saranno presentati gli strumenti per un'efficace valutazione del rischio, dalla **segmentazione** dei clienti in entrata, alla **Credit Validation** in **pre-sottoscrizione contratto**, nonché un'analisi accurata dei costi e i benefici dell'**assicurazione** sui **crediti** e del **factoring**.

I Costi del recupero crediti sono ingenti: partecipi al convegno per capire qual è il **corretto equilibrio** tra gli **investimenti** in questa attività e l'**effettivo** livello di **recupero** al fine di attivare strategie vincenti.

Si iscriva anche al Workshop previsto per il **26 settembre**: la mattinata sarà interamente dedicata al **SETTORE IDRICO**. Si approfondiranno gli aspetti tecnico/economici legati alla **sospensione** della **fornitura** e le **azioni legali** da intraprendere, anche grazie alla testimonianza di **Vittorio Masella**, Responsabile Credit Management del **Gruppo ACEA**.

Diventi parte attiva di questo appuntamento: l'aspetto!

Cordiali saluti,

Martina Francesconi
Senior Conference Manager

L'evento è rivolto a:

Aziende di vendita e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua

- ✓ Credit Manager /Responsabili Recupero Crediti
- ✓ Responsabili Contratti
- ✓ Resp Gestione Clienti
- ✓ Risk Manager
- ✓ Credit Controller
- ✓ Responsabile Amministrazione e Finanza
- ✓ Responsabile Ufficio Legale e Contenzioso
- ✓ Responsabile Commerciale

Aziende che si occupano di recupero crediti

COINVOLGA un suo collega!
Iscrivetevi anche a:

Come innovare i SISTEMI di PAGAMENTO nelle UTILITY E TLC
Milano 24 settembre 2013

Ci contatti al n. 0283847627 per richiedere il **programma completo** e lo **sconto** per la partecipazione ad entrambi i convegni!

Inoltre IIR propone:

Bilancio delle Società di Energia Milano, 4 giugno 2013

Pagamenti nelle Utilities Milano, 24 settembre 2013

Billing & CRM Milano, 23 ottobre 2013

Mercoledì 25 settembre 2013

Chairman della mattinata:

Lorenzo Rogato

Responsabile Recupero Crediti

Flyenergia

8.30 *Registrazione dei Partecipanti*

9.00 **Aggiornarsi sulla Regolazione in tema di morosità**

Marta Chicca

Vice Direttore Direzione Mercati Elettricità e Gas

Autorità per l'energia elettrica e il gas

9.30 **Quale l'impatto del Servizio di Default sulla tutela del credito delle Aziende**

- Come gestire il Servizio di Default tra esigenze operative e contestazioni giudiziali
- Fornitura di ultima istanza, servizio di default e prelievo diretto
- Ricomponiamo i tasselli di un complesso mosaico: la regolamentazione AEEG, dalla deliberazione 99/11 alla 352/12 per arrivare alla 25/13
- Il servizio di default come strumento di tutela del credito dell'impresa di distribuzione nei confronti del cliente finale
- Le disposizioni transitorie adottate dopo l'adozione dei decreti cautelari di sospensione delle sentenze di annullamento di primo grado

Daniilo Tassan Mazzocco

Partner

Studio Legale SZA

10.00 **Il recupero crediti stragiudiziale nel settore utilities e aziende di servizi**

- Un'importante sinergia fra la phone collection ed il recupero domiciliare
- Alcune esperienze di successo sul campo

Carlo Losco

Direttore Generale

Si Collection

10.30 *Coffee Break*

11.00 **Come gestire i clienti in entrata**

- La valutazione del rischio per i clienti in ingresso: approccio gestionale differenziato per "valore contrattuale" e "anzianità del rapporto"
- Anticipare la valutazione di Credit Verification in pre sottoscrizione contratto per efficientare il processo acquisitivo
- La segmentazione dei clienti in fasce di rischio basata su modelli di scoring: *socio economico, bilancio, comportamentale light, full, funzioni di integrazioni*
- Il processo decisionale e l'applicazione del modello decisionale
- Monitoraggio Clienti Baby: agire in ottica caring cliente per intercettare Morosità Fraudolente

Massimo Formichella

Credit Manager

Enel

11.30 **Come prevenire e/o ridurre il rischio credito attraverso gli strumenti di assicurazione e factoring**

- Inquadramento aziendale degli strumenti
 - Prevenzione del rischio credito
 - Efficacia nella gestione del capitale circolante

- Analisi degli aspetti salienti degli strumenti
 - Dal punto di vista del cliente
 - Dal punto di vista dell'azienda
 - Dal punto di vista dell'erogatore dei servizi
- Valutazione impatti organizzativi e contabili: costi
- Valutazione impatti organizzativi e contabili: benefici
- Esperienza operativa di utilizzo dei due strumenti

Luca Ottolini

Responsabile Credito & Contenzioso Area Emilia

IREN Mercato

12.00 **Strategia integrata di Collection per il Recupero dell'Efficienza**

- Definizione del concetto di strategia integrata
- Il miglioramento dei tempi di gestione
- Il contenimento dei costi del processo
- Case history

Marco Pasini

Amministratore Delegato

AGECREDIT

12.30 **Potenziare la collaborazione con i commerciali per valutare al meglio i clienti non domestici**

- Il principio della Credit Policy condivisa, ampiamente compresa ed in continua evoluzione
- Quali gli aspetti organizzativi pratici per un proficua e duratura collaborazione nelle fasi di gestione del credito
- Quali sono le performance da misurare e su cui valutare il supporto fornito e le azioni correttive
- Come la tecnologia può fare la differenza nell'assicurare strumenti operativi e di controllo

Luca Stellini

Responsabile Credit Management B2B

GDFSUEZ Energie

case study

13.00 *Colazione di Lavoro*

Chairman del pomeriggio:

Luca Ottolini

Responsabile Credito & Contenzioso Area Emilia

IREN Mercato

14.00 **La verifica dei costi del recupero crediti: quale il corretto equilibrio tra investimenti nel recupero crediti e il livello di recupero ottenuto**

- Cosa prevede la Delibera AEEG 67/2013 che inserisce indennizzi automatici per i clienti morosi e determina i tempi dimostrabili per la spedizione del preavviso di distacco
- Come gestire efficacemente il Call Center e quando scegliere la raccomandata: due strumenti a confronto
- Quando non vale la pena insistere con il recupero del credito

Massimo Calosi

Resp. Recupero Crediti

Estra

case study

14.30 **Il modello Comdata per la gestione integrata del Recupero Crediti nell'Energia e Gas**

Loris Ambrosini

Business Development & Presales

Comdata

15.00 **La gestione del Credito in Hera: da una gestione passiva ad una pro-attiva**

- La consapevolezza della gestione del credito come leva competitiva: un'organizzazione dedicata
- Quali i processi e gli strumenti informatici per la progettazione del sistema

case study

- Come condividere gli obiettivi: la negoziazione con i colleghi commerciali
- La realizzazione: cambiamento dei comportamenti e di mentalità

Luca Moroni

CFO

Hera

15.30 **La gestione dei Crediti nel Mercato Retail**

- Definire Credit Policy, Responsabilità e Organigramma per una gestione efficace del Credito nel Mercato Retail
- Valutare un possibile modello di affidamento e/o di credit check pre-fornitura, la verifica del contratto sottoscritto e degli allegati, le clausole negoziali nel contratto con riferimento alla gestione della morosità
- Come rendere efficace la comunicazione volta al recupero del Credito e al mantenimento del rapporto commerciale
- Le motivazioni delle insolvenze e del mancato pagamento
- La sospensione della fornitura nell'energia elettrica e nel gas tra opportunità di incasso e rischio legale e commerciale
- Condominio e morosità: slalom tra una gestione atipica e una normativa specifica
- La prima gestione interna dei debitori cessati tra obiettivo di incasso e la preparazione per la miglior allocazione esterna: recupero crediti stragiudiziale e/o giudiziale?



- Il ricorso all'azione penale nei casi di Insolvenza Fraudolenta, Manomissione Contatore e Riattivazione abusiva

Lorenzo Rogato

Responsabile Recupero Crediti

Flyenergia

16.00 *Tea Break*

16.15 **Quale l'impatto del DL Monti 83/12 sulle Perdite su crediti**

Alfredo di Cagno

Credit Manager Assistant

Trenta



16.45 **La cessione pro-soluto e le perdite su crediti**

- La disciplina codicistica della cessione
- Impatti fiscali della cessione pro-soluto
- Deducibilità fiscale dei crediti ceduti
 - La verifica delle condizioni di inesigibilità ex TUIR

Isidoro Di Mella

Credit Manager

Unog Energia



17.15 *Chiusura del Convegno*

Speciale Workshop post convegno

26 settembre 2013

Gestione e Recupero Crediti nel SETTORE IDRICO

tra azione legale, cessione del credito, factoring e recupero stragiudiziale

Partecipando a questo Workshop capirà **quando è lecito sospendere la fornitura**, come procedere a **livello legale** e come individuare i risvolti **fiscal-tributari** di tali azioni.

NEW

A chiusura ci sarà la possibilità di chiarire tutti i dubbi grazie ad un'ora di **consulenza personalizzata** con i Docenti.

PROGRAMMA

- Quali le differenze del settore idrico rispetto all'energia elettrica e il gas: quali sono i casi di sospensione del servizio e le conseguenze
- Come attivarsi in sede monitoria ponderando le tempistiche, i costi e giovandosi dei vantaggi del processo telematico
- Come sono organizzati i Tribunali e quale strategia di pianificazione contrattuale scegliere con valutazione del o dei fori competenti ideali o preferibili
- Quali le problematiche connesse alle azioni ordinarie rispetto al procedimento sommario ex art. 702-bis cpc e relativi vantaggi
- Quali tecniche di recupero crediti scegliere e gli spazi di manovra con il debitore
- Come analizzare gli aspetti economici, fiscali e giuridici connessi alla cessione del credito pro solvendo e/o pro soluto attraverso lo strumento del factoring quale opportunità di gestione del credito: quando avvalersene e a quali condizioni
- Come affrontare le trattative e come concludere accordi di cessione dei crediti inesigibili considerando profili fiscali e tributari
- Il recupero crediti in sede stragiudiziale e le peculiarità di una utility: il ruolo del recuperatore del credito nel quadro della disciplina legislativa vigente

Come gestire la riscossione del Recupero Crediti nel Settore Idrico: procedure e limiti

- Quale l'iter per la chiusura della fornitura idrica: l'acqua è ancora un bene essenziale tutelato dalla costituzione?
- Quali i limiti alla rateizzazione del credito
- Come gestire le utenze condominiali
- Quali le aspettative in materia di recupero crediti nel settore idrico delle Aziende da parte dell'AEEG, dopo l'uniformità delle tariffe dei servizi idrici
- Abusivismo e morosità: l'impatto economico

Vittorio Masella

Responsabile Credit Management

Gruppo Acea



Chi conduce il Workshop

Stefano Sutti, Partner

Roberto Spelta, Partner

Antonio Zei, Commercialista e Tributarista

Studio Legale Sutti

Agenda del Workshop

- 8.45 *Registrazione*
- 9.00 *Inizio lavori*
- 11.00 *Coffee break*
- 11.15 *Intervento a cura di Vittorio Masella - ACEA*
- 12.00 *Conclusioni a cura dei Docenti*
- 12.30 *Consulenza personalizzata*
- 13.30 *Chiusura lavori*

Gestione e Recupero Crediti

per le FORNITURE di
ENERGIA ELETTRICA e GAS

5 BUONI MOTIVI DIVENTARE SPONSOR

- 1 **Promuovere** i propri **prodotti/servizi**, nonché la Vostra azienda, ad un pubblico mirato, interessato sicuramente a tutto quanto riguarda il Recupero del Credito
- 2 **Incontrare** personalmente aziende del mondo **Energy** e **Utilities**, pronte a investire su soluzioni per migliorare la procedura di recupero del credito, in un luogo unico e in una sola giornata e risparmiare quindi tempo e denaro
- 3 **Essere considerati** tra i principali **protagonisti** e tra le **Aziende Leader** nella fornitura di servizi per il mondo Energy
- 4 Avere a disposizione un'ampia platea di partecipanti costituita da **Responsabili Recupero Crediti, Credit Manager, Risk Manager**
- 5 **Sfruttare** l'intera **promozione dell'evento** (brochure, fax, e-mail, newsletter, web site, riviste leader nel settore, link e portali specifici) per potenziare e valorizzare l'immagine corporate della vostra azienda

TANTI MODI PER FARSI NOTARE

Scegliete tra le diverse sponsorizzazioni e troverete quella più adatta alla Vostra azienda:

- ✓ **Intervento durante il convegno** a cura di un Vostro Relatore
- ✓ **Distribuzione di vostro materiale** a cura delle nostre hostess
- ✓ **Visibilità del Vostro logo:**
 - nella brochure dell'evento
 - sul sito web
 - sulla cartellonistica
 - nelle pubblicità su riviste
- ✓ **Box con profilo aziendale** nella brochure dell'evento
- ✓ **Sponsorizzazione** di coffee break, colazioni di lavoro e cocktail
- ✓ **Creazione di gadget** personalizzati con il vostro logo: cordoncini porta badge, block-notes, shopper o altro
- ✓ **Stand nell'Area Espositiva**

VOLETE ANCHE VOI DIVENTARE SPONSOR ED ESPOSITORE?

Per informazioni:
Eleonora Pagliuso

Tel. 02 83847265
eleonora.pagliuso@iir-italy.it



AREA ESPOSITIVA

Affrettati a riservare il tuo spazio!

L'area Expo: un'occasione imperdibile di networking!
Per tutta la durata della manifestazione sarà allestita un'Area Espositiva nata per favorire l'incontro tra domanda e offerta. Gli espositori potranno incontrare i visitatori e fornire loro tutti i dettagli tecnici relativi ai servizi e prodotti offerti.



Per fissare un appuntamento con gli operatori all'area expo basta scrivere una email a info@iir-italy.it

Tel. 02.83847627 e-mail: iscrizioni@iir-italy.it

Iscriviti ora!

www.iir-italy.it



5 MODI PER ISCRIVERSI

www.iir-italy.it



02.83847.627



iscrizioni@iir-italy.it



02.83847.262



Istituto Internazionale di Ricerca
Via Forcella, 3 - 20144 Milano

SCONTO SOCI AIGET 100 euro
non cumulabile con altre promozioni in corso

P5419aig

Convegno: Gestione e Recupero Crediti

Milano, 25 settembre 2013 P5419C
€ 999 + I.V.A. per partecipante

Workshop: Gestione e Recupero Crediti nel Settore Idrico

Milano, 26 settembre 2013 P5419W
€ 499 + I.V.A. per partecipante

SCONTO 100 € per iscrizioni al solo Convegno
per iscrizioni al solo Convegno
pervenute e pagate
entro il 5/9/2013

**LA SOLUZIONE
PIÙ CONVENIENTE**

CORSO + WORKSHOP:

Milano, 25-26 settembre 2013 P5419CW
€ 1.299 + I.V.A. per partecipante

DATI DEL PARTECIPANTE:

| | | |
|---------------------------------------|---------|-------|
| NOME | COGNOME | |
| FUNZIONE | | |
| E-MAIL | CELL. | |
| RAGIONE SOCIALE | | |
| INDIRIZZO DI FATTURAZIONE | | |
| CAP | CITTÀ | 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

LUOGO E SEDE

StarHotel Ritz

Via Spallanzani, 40 - (MM1-Lima o P.ta Venezia) - 20129 MILANO
Tel. 02.2055

Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe per il pernottamento

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'avvenuta 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.

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.

SPECIALE ISCRIZIONI MULTIPLE

| 2° iscritto | 3° iscritto | 4° iscritto | Per informazioni: info@iir-italy.it 02.83847627 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| SCONTO 10% | SCONTO 15% | SCONTO 20% | |

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

Seguici su **LinkedIn**



Non ha potuto partecipare a un evento?

Richieda gli atti a: 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

La comunicazione potrà pervenire via:

e-mail variazioni@iir-italy.it - fax 02.83.847.262 - tel. 02.83.847.634