

**BEN 6 CASE
STUDY!**

**Tutto quello che serve
sapere per
PROTEGGERE L'AZIENDA
dalle insolvenze!**

PROBLEMATICHE e POSSIBILI SOLUZIONI

GESTIONE delle MOROSITA' e RECUPERO CREDITI per le FORNITURE di ENERGIA ELETTRICA e GAS

da

PRIVATI

AZIENDE

**ENTI
PUBBLICI**

Con le testimonianze di:

AEEG *

STUDIO LEGALE BONORA

AIGET

EDISON

IREN MERCATO

MULTIUTILITY

EON ENERGIA

CPL CONCORDIA

AZIENDA ENERGETICA

AIMVICENZA

UNIREC

ASCOR INTERNATIONAL

RISK SOLUTION

AF SOLUTION

* Invitata a partecipare

Con il patrocinio di:



Un incontro specifico per comprendere ed analizzare:

- Cosa dice il quadro legislativo e regolatorio (Delibera AEEG 229/2001 (Condizioni contrattuali di vendita del gas), aggiornata alla delibera ARG/gas 69/09, la Delibera AEEG 200/99 (Direttiva per la vendita di elettricità ai clienti ex vincolati), aggiornata alla delibera 148/06 e la Delibera ARG/elt 4/08, recante la Regolazione del servizio di dispacciamento e di trasporto dell'elettricità in caso di morosità, aggiornata alle delibere ARG/elt 42/08 e 191/09.)
- Quali sono le criticità operative e gestionali per un'efficace gestione del credito, sia nel rapporto **venditore-cliente** che in quello **venditore-grossista**
- Quali sono le criticità e le strategie più appropriate nei confronti delle varie tipologie di clienti:
PRIVATI – AZIENDE - ENTI PUBBLICI
- Come individuare strumenti innovativi per migliorare l'efficacia del processo di gestione del credito
- Criteri di scelta da utilizzare per una gestione interna o in outsourcing dei crediti aziendali

Milano, Starhotel Ritz - 9 e 10 Novembre 2010

Workshop Con possibilità di iscrizione separata:

TUTTO SULLE COPERTURE ASSICURATIVE per il settore ENERGY

Alla luce dei regolamenti ISVAP di disciplina della materia

Regolamento nr 35 ISVAP dell'Autorità di Vigilanza

Come assicurarsi per difendersi dal rischio di morosità ed insolvenza nelle forniture di energia elettrica e gas

10 Novembre 2010

Rivolto a: Aziende di vendita e distribuzione di energia elettrica e gas

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





Gentile Dott.ssa, Egregio Dottore,

il problema degli insoluti coinvolge in modo più o meno profondo **tutti i soggetti**, sia privati, sia pubblici.

La famigerata "crisi" economico/finanziaria ha avuto ripercussioni anche sul settore energia; sempre più clienti, infatti, siano essi privati, aziende o enti locali, per problemi economici non pagano - o pagano in ritardo - le bollette per la fornitura di energia elettrica e gas.

La situazione è aggravata dal fenomeno dello *switching*, ovvero la possibilità per gli utenti finali di cambiare il proprio fornitore in seguito alla liberalizzazione dei mercati di elettricità e gas. I clienti finali infatti, nel cambiare fornitore, potrebbero non pagare le ultime fatture, rendendo difficile, da parte del venditore precedente, il recupero dei crediti.

Le aziende del settore energy & utility si trovano **quotidianamente** a doversi **difendere** da questa preoccupante tendenza e cercano di ridurre i rischi di perdita e ottimizzare i guadagni utilizzando varie strategie, tra cui:

- ❖ prevenzione
- ❖ competenza di esperti in grado di individuare le soluzioni più efficaci da intraprendere
- ❖ utilizzo dei più moderni sistemi di comunicazione
 - sviluppo di efficaci strategie commerciali
 - controllo dei rischi
 - strumenti innovativi per migliorare l'efficacia del processo di gestione del credito

Il Convegno dell'Istituto Internazionale di Ricerca (*Milano, 9 e 10 Novembre 2010*) affronterà questi e altri temi e darà spazio allo scambio di idee e opinioni in merito a criticità, dubbi e relative soluzioni inerenti l'attività di Credit Management.

Preziose Case History, sviluppate e accompagnate da **autorevoli esperti del mercato**, si alterneranno nel corso del Convegno dando vita ad un **brillante confronto** sugli aspetti più **stringenti** e **attuali** dell'attività di Recupero Crediti nel settore energy facendo luce su dinamiche e trend di mercato e offrendo **RISPOSTE CONCRETE** ai Suoi dubbi e alle Sue perplessità.

Inoltre con possibilità di iscrizione separata un **WORKSHOP** post evento le fornirà un'ottima opportunità di conoscere tutto riguardo alle **coperture assicurative più efficaci** per difendersi dal rischio di morosità ed insolvenza.

Si iscriva subito inviando la scheda di iscrizione al nr 02/ 83847262!

Cordiali saluti
Martina Facile

Ecco 5 buoni motivi per cui diventare Sponsor:

- **best in class:** il convegno è promosso da IIR, leader nell'organizzazione di eventi per il mercato di riferimento
- **promotion:** il database IIR non ha rivali nell'industria degli eventi
- **top management:** il programma si rivolge ai decision maker che non incontrereste in una fiera
- **communication:** un team di professionisti dedicato al progetto vi garantirà la massima visibilità prima, durante e dopo l'evento
- **tailored solutions:** la vostra partecipazione risponderà esattamente ai vostri obiettivi di business

Contatta: Eleonora Pagliuso
e.mail: Eleonora.pagliuso@iir-italy.it - tel. 02.83847265

FORMAZIONE FINANZIATA!

La partecipazione a questa iniziativa è possibile anche utilizzando i **voucher formativi** che i **Fondi Interprofessionali** mettono a disposizione per finanziare la formazione aziendale. A tale proposito Istituto Internazionale di Ricerca, con i suoi Consulenti, è in grado di supportare le Aziende nell'individuare le fonti di finanziamento e gli aspetti gestionali e amministrativi legati all'utilizzo dei fondi, sia per i corsi e i convegni a catalogo che per i progetti formativi interni all'Azienda.

Per informazioni contattare il nr. 02.83847.624 oppure scrivere all'indirizzo voucherformativi@iir-italy.it



Chairman

Luigi Giuri

Partner

Studio Legale Bonora

IL PARERE DEGLI ESPERTI LEGALI

9.15 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)

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
- Disciplina dell'inadempimento delle società di vendita
- Clienti finali non disalimentabili
- La morosità del cliente finale nel mercato libero

Luigi Giuri

Partner

Studio Legale Bonora

Marco Massimino

Associate

Studio Legale Bonora

11.00 Coffee break

11.15 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

Studio Legale Bonora

Marco Massimino

Associate

Studio Legale Bonora

12.00 Le novità introdotte dall'Autorità relative alla sospensione della fornitura per morosità pregressa e possibili ulteriori sviluppi

L'Autorità, approvando il nuovo Decreto 191/09, accoglie le richieste degli esercenti energetici: il passaggio al nuovo

fornitore è ora condizionato alla valutazione di regolarità dei pagamenti delle bollette elettriche pregresse

- Che cosa prevede il nuovo Decreto 191/09
- Le Delibere precedenti (Delibere 200/99, ARG/elt 4/08, ARG/elt 191/09, 138/04, CRDG)
- Sviluppi futuri

Rappresentante

AEEG*

12.45 Colazione di lavoro

SPECIALE TAVOLA ROTONDA

14.15 Tavola rotonda - Morosità, efficienza e quadro regolatorio: quali possibili soluzioni per le aziende energetiche italiane?

Parteciperanno, tra gli altri:

Vanna Bugni Resp Credit Management Area Torino

IREN MERCATO

Alfredo Di Cagno Credit Manager

MULTIUTILITY

Irene Marzi Resp Credito Mass Market

EON ENERGIA

Silvia Debernardi Uff Finanziario

CPL CONCORDIA

Walter Bortondello Resp Servizio Clienti

AZIENDA ENERGETICA

Deborah Lio Resp Operativo e Commerciale

GERI HDP

Coordinerà:

Paolo Ghislandi Segretario Generale

AIGET

CASE STUDY: ESPERIENZE A CONFRONTO

15.15 Il processo di affidamento del Cliente in funzione della salvaguardia del credito: le scelte di Iren Mercato

CASE STUDY

IREN Mercato è la società del Gruppo IREN (nato dalla fusione tra Iride e Enia) attiva su tutto il territorio nazionale. Iren Mercato è attiva nell'approvvigionamento, nell'intermediazione e nella vendita di energia elettrica, gas e calore, e nella gestione del servizio clienti.

- Gli obiettivi perseguiti per contenere il rischio di credito
- Definizione delle metriche e dei limiti di rischio
- Le strategie per ridurre l'esposizione dei crediti
- Il processo di valutazione creditizia del Cliente
- I principali parametri utilizzati
- Il credit scoring
- Risultati ottenuti

Vanna Bugni

Resp Credit Management Area Torino

IREN MERCATO

16.00 Come gestire efficacemente il Recupero crediti nel sistema gas.

CASE STUDY

CPL Concordia è un gruppo cooperativo multiutility attivo in Italia e all'estero con 1300 addetti e 27 società.

Ambiti di intervento sono la gestione calore, distribuzione e vendita gas metano e gpl; sviluppo e applicazione di sistemi cogenerazione, trigenerazione e fonti rinnovabili; costruzione e gestione reti gas metano, gpl, acqua ed energia elettrica. Il recupero crediti per le forniture gas presenta delle peculiarità che l'intervento andrà ad illustrare, analizzando nel contempo le differenze tra privati, imprese ed enti pubblici.

- Come strutturare il Calendario annuale e svolgere una corretta pianificazione delle attività
 - fatturazione
 - letture contatori
 - emissione solleciti
 - chiusura contatori
 - gestione dei crediti
- Analisi dei dati
- Elaborazione mensile report relativi a
 - insoluto
 - fatturato
 - n. di utenti
- Analisi generale e di dettaglio
- Quali sono le differenze nel recupero crediti nei confronti di privati, imprese ed enti pubblici, le macro suddivisioni:
 - pubbliche/private
 - attive /cessate
 - anzianità del credito
 - tipologia di gestione
- Come si svolge la procedura di recupero crediti civili
- Caratteristiche e peculiarità del recupero dei crediti pubblici
 - Quali strategie mettere in atto

Silvia Debernardi

Uff Finanziario

CPL CONCORDIA

16.45 **Insolvenze e servizi alla clientela: l'esperienza di Eon Energia nei confronti dei privati. Strategie e soluzioni adottate nel segmento GAS**



E.ON Energia è la società di vendita del Gruppo E.ON che fornisce energia elettrica e gas naturale in Italia a circa 800.000 clienti residenziali e aziende. L'intervento prenderà in esame le strategie adottate nei confronti dei privati per quanto riguarda le forniture gas.

- E.on Energia in Italia: le strategie per la gestione del credito
- La gestione del credito massiva: strumenti e prospettive
- La fase preliminare di analisi
- Il sollecito di pagamento e la phone collection: contenimento del credito e risoluzione delle controversie
- La gestione dei piani di rientro quali strumenti di riallineamento del credito
- La disalimentazione: vantaggi e criticità
- La scelta tra società di recupero crediti e affidamento a studi legali: i criteri utilizzati
- L'importanza dei rapporti con i Comuni e i servizi sociali

Irene Marzi

Resp Credito Mass Market

EON ENERGIA

17.30 *Domande e risposte*

17.45 *Termine della prima giornata di convegno*

Chairman

Marco Recchi

Segretario Generale

UNIREC

(Unione nazionale imprese a tutela del credito)

9.00 *Ripresa dei lavori*

9.15 **Il Factoring: sapere quando conviene, quali sono le diverse soluzioni opzionabili e le modalità di applicazione: la testimonianza di EDISON**



Costi e benefici del Factoring secondo il credit manager Edison.

- Quando e perché è stato scelto l'Istituto del Factoring e per quali ragioni è stato preferito ad altre soluzioni
 - Scoprirne i rischi, costi e benefici
 - Conoscere le alternative: quali sono state valutate e perché non sono state scelte
- Sapere quante e quali sono le tipologie di Factoring e quali peculiarità presentano
- Scoprire quali sono i requisiti richiesti dalla Banca per la cessione del credito

Claudio Volpi

Credit Manager

EDISON

10.15 **In che modo e con quali risultati Aim Vicenza ha modificato le procedure inerenti la gestione delle fatture non pagate**



A partire dalla prima metà del 2009 AIM Vicenza SpA, attraverso la partecipata AIM Energy srl, ha implementato un processo automatico di emissione solleciti al fine di rendere più efficace l'azione di recupero crediti. A tal fine, la cooperazione con gli Enti Preposti (Caritas, CAAF, etc...) consente ad AIM Energy di agire contestualmente sia sul piano economico e finanziario, attraverso una maggiore incidenza dell'azione di recupero crediti, sia sul piano sociale attraverso un processo di responsabilizzazione ed educazione dei clienti. I crediti non incassati infatti inducono sempre maggiori accantonamenti che peggiorano i bilanci e comportano, a loro volta, maggiore indebitamento ovvero un aumento degli oneri finanziari, accentuando così una spirale perversa che alla fine viene pagata dai cittadini.

- La situazione prima dell'intervento di ristrutturazione della procedura e le cause primarie della morosità cronica rispetto all'insolvenza congiunturale
- Procedura automatica di bollettazione ed emissione solleciti messa in atto da AIM Vicenza: Caratteristiche solleciti bonari su acconto e RAR su saldi, RAR automatiche, sigillature automatiche, limitazione della discrezionalità degli operatori sulle posizioni massive.
- Analisi dei processi di recupero crediti
- La necessità di rateizzare per ridurre il rischio creditizio e fidelizzare il cliente
- Morosità clienti domestici e morosità da parte di aziende e titolari di partite iva ed Amministratori di Condominio: similitudini e differenze
- Morosità dei clienti in stato di disagio sociale ed economico; certificazione stato di disagio e convenzione con gli Enti Preposti

* Invitato a partecipare

- Risultati ottenuti: un primo bilancio in termini economici e sociali attraverso la responsabilizzazione dell'utenza
- Prospettive per il futuro

Fabio Candeloro

AD

AIM Vicenza

Roberto Bottin

AIM Vicenza

11.15 *Coffee break*

11.30 **La gestione del recupero crediti come strumento di miglioramento delle relazioni tra distribuzione, vendita e clientela finale**



- Ruolo dei player ed evoluzione dei processi in ottemperanza della disciplina di unbundling (AEEG del. N. 11/07);
- Esigenze di contenimento del rischio credito ed ottimizzazione delle integrazioni verticali tra imprese;
- Funzione del Credit Management tra rispetto della normativa dell'AEEG, della policy aziendale, della customer satisfaction;

- Creazione di valore nella gestione dei rapporti con Distributori Locali e Clienti Finali;
- Ambiti di evoluzione nei processi di allineamento dei flussi di attività per la tutela del credito nei diversi settori dell'energia elettrica e del gas.

Alfredo Di Cagno

Credit Manager

MULTIUTILITY

12.30 **Intervento conclusivo a cura di UNIREC**

UNIREC è l'Unione nazionale Imprese a Tutela del Credito. Aderisce a CONFINDUSTRIA Servizi Innovativi e Tecnologici ed è membro di FENCA. Attiva dal 1998 vuole diffondere la cultura del recupero crediti stragiudiziale ed una corretta informazione sul comparto.

Marco Recchi

Segretario Generale

UNIREC

12.45 *Domande e risposte*

13.00 *Chiusura dei lavori*

Speciale Workshop

con possibilità di iscrizione separata!

TUTTO SULLE COPERTURE ASSICURATIVE per il settore ENERGY

Alla luce dei regolamenti ISVAP di disciplina della materia

MERCOLEDÌ 10 NOVEMBRE 2010

Regolamento nr 35 ISVAP dell'Autorità di Vigilanza (Nuove norme sulla trasparenza e sulla pubblicità dei prodotti assicurativi)

Focus del workshop è il recentissimo **regolamento ISVAP**, che persegue la finalità di rafforzare la trasparenza e la chiarezza dei documenti precontrattuali utilizzati nell'offerta di prodotti assicurativi, disciplinando gli obblighi di informativa a carico delle imprese e le regole di correttezza dell'informazione. Ha inoltre l'obiettivo di semplificare il quadro normativo consolidando in un testo unitario le disposizioni emanate nel tempo dall'Autorità sulla materia. Il workshop, in un pomeriggio di full immersion, offrirà la possibilità di capire:

- come gestire i procedimenti disciplinati dalle **nuove norme**;
- quali sono i **cambiamenti** cui far fronte e quali gli **aspetti più critici**, analizzando nel contempo le coperture assicurative più adeguate per le aziende del settore energy & utilities. Con un linguaggio semplice e chiaro, verranno trattati tutti gli aspetti fondamentali da conoscere per difendersi dal rischio di morosità e proteggere l'azienda dalle insolvenze attraverso la stipula di coperture assicurative adeguate.

13.45 *Registrazione dei partecipanti*

14.15 *Inizio dei lavori*

Come assicurarsi per difendersi dal rischio di morosità ed insolvenza nelle forniture di energia elettrica e gas

- Qualificare il proprio rischio.
 - L'analisi del fatturato
 - Gli strumenti tecnici offerti dal settore assicurativo
- Assicurare il mercato dei "grandi clienti"
 - L'assicurazione diretta del credito
 - Forma tecnica e caratteristica di una assicurazione credito
 - Differenze rispetto ad altri strumenti di cessione del rischio credito
- Assicurare il mercato "consumer"
 - L'assicurazione indiretta del credito

- Forme tecniche a caratteristiche delle coperture assicurative
- Le modalità distributive alla luce dei regolamenti Isvap di disciplina della materia
- L'assicurazione come opportunità di marketing
 - L'assicurazione come strumento di fidelizzazione del cliente
 - Tecniche di marketing legate all'impiego di soluzioni assicurative
- Esperienze di mercato

18.00 *Termine workshop*

Workshop a cura di

Alberto Fumi

AF SOLUTION

Ascort International Risk Solution

