

GESTIONE delle MOROSITÀ



25 anni in Italia
Istituto Internazionale di Ricerca
an informa business

e RECUPERO CREDITI

9 Testimonianze

Tutto quello
che serve sapere
per proteggere
l'azienda
dalle insolvenze!

Con il contributo di:

Enel *

Flyenergia

Energrid

Umbria Energy

Azienda Elettrica
Ticinese Italia

Acque Veronesi

Multiutility

Eni Gas & Power

Studio Legale
Bonora e Associati

* da confermare

per le FORNITURE di
**ENERGIA ELETTRICA,
GAS e ACQUA**

Focus su:

- ✓ **Quadro Regolatorio:** conoscere tutte le criticità su **TESTO INTEGRATO MOROSITÀ GAS**, delibera 99/2012/R/ee sulla **GESTIONE RECLAMI** e novità sul **SISTEMA IDENNITARIO**
- ✓ **Analisi portafoglio clienti (morosi e non) in entrata**
- ✓ Il ruolo del **Call Center** per la gestione del recupero crediti nell'energia & gas oggi
- ✓ Recupero Crediti nel **Sistema Idrico Integrato**
- ✓ Conoscere gli **effetti finanziari**, sul **bilancio** e sul **budget** per individuare le giuste strategie da adottare per contrastare il fenomeno
- ✓ Gestione del **contenzioso** con il cliente moroso
- ✓ **Insource vs Outsource**
- ✓ **SPECIALE TAVOLA ROTONDA CONCLUSIVA**

Con il patrocinio di



Media Partner



Si ringrazia



Milano
Starhotel Ritz
16 ottobre 2012

Sempre più difficile pagare rate e bollette

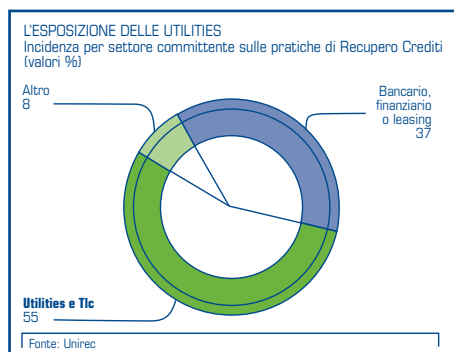
Il Sole 24 ORE, 21 maggio 2012

Milano, luglio 2012

Mai come in questo momento storico è necessario conoscere a fondo la normativa, le criticità e gli strumenti adeguati per far fronte al contenzioso con il cliente moroso.

Da un recente studio UNIREC è emerso che l'esposizione delle **utilities** sul totale delle pratiche affidate alle imprese di recupero del credito ammonta al **55%**. La novità è che la strada è ora in salita anche nelle aree tradizionalmente più virtuose, come *Lombardia* e *Veneto*.

Ecco che il **Credit Manager** si trova a far fronte allo *switching* del cliente moroso - di non facile gestione anche alla luce dell'elaborazione da parte dell'Autorità del sistema "indennitario", che assicura al venditore uscente la riscossione di almeno una parte del credito verso il proprio vecchio cliente - a coordinarsi con i **Responsabili Amministrazione Finanza** e **Controllo** per contrastare il fenomeno, a valutare come gestire efficacemente il **Call Center** nonché a capire se affidare in **outsourcing** o **internamente** i crediti aziendali.



Istituto Internazionale di Ricerca si fa portavoce di un'iniziativa di successo (Milano, 16 ottobre 2012), ormai giunta alla quarta edizione, e diventata punto di riferimento per gli "Addetti ai Lavori" proprio perché l'unica interamente dedicata all'energia, gas e acqua.

10 testimonianze aziendali e una **Tavola Rotonda** saranno un momento di sicuro interesse per chi si occupa, nel day-by-day della Gestione delle Morosità e Recupero Crediti di Privati, Aziende ed Enti Pubblici: non perda questa occasione!

Martina Francesconi

Martina Francesconi
Senior Conference Manager

PS: Quest'anno abbiamo inoltre previsto un intervento ad hoc per il Servizio Idrico a cura di Acque Veronesi!

Ecco alcuni commenti delle scorse edizioni:

"Ottimo",
Resp.
Recupero Crediti,
ESTRA
ELETTRICITÀ

"Nonostante
io lavori
in un'utility
nell'ambito dell'acqua,
l'ho trovato
molto interessante",
Resp. Ufficio
Recupero Crediti,
CAFC SpA

"Importante
opportunità
di condivisione
tra Operatori coinvolti
in un Settore in costante
evoluzione e fortemente
regolamentato",
Amministrazione
Finanza e Controllo,
AET ITALIA

Il convegno è 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

Aziende che si occupano di recupero crediti

PROGRAMMA

9.30 *Registrazione dei Partecipanti*

9.45 **MOROSITÀ GAS: Novità introdotte dall'Autorità per l'energia al Testo integrato morosità gas con la delibera ARG/gas 99/11**

- sospensione della fornitura per morosità: presupposti e conseguenze;
- problemi pratici dell'esecuzione forzata per la disalimentazione dei clienti morosi
- il servizio di default delle imprese di distribuzione gas
- stato del contenzioso sul servizio di default davanti al Giudice amministrativo

MOROSITÀ ELETTRICITÀ: Novità introdotte dall'Autorità per l'energia con la delibera 22 marzo 2012 n. 99/2012/R/EEL in materia di sistema indennitario:

- a favore dei venditori in caso di morosità dei clienti finali
- richieste di informazioni dei clienti finali
- mancato pagamento del corrispettivo Cmor

Luigi Giuri, Partner

Marco Massimino, Associate

Studio Legale Bonora e Associati

10.45 **LE POLITICHE DI CREDIT MANAGEMENT NEL MERCATO RETAIL**

- Organigramma, Responsabilità e Credit Policy nel Mercato Retail come strumenti per risultati coerenti con le aspettative aziendali
- Credit check e black list interna come strumenti circolari di analisi preventiva e di gestione
- La sospensione della Fornitura e la Cessazione del Contratto di Trasporto e/o Vettoriamiento nell'energia elettrica e nel gas: opportunità e rischi
- Cliente Unico e differenti Utility nel mercato Retail: la gestione della Morosità nelle forniture di energia elettrica e di gas. Ciclo del Credito uniforme o gestione con approcci e procedure differenti, anche in relazione alle specifiche normative
- Rischio di Credito e Rischio Territoriale nel mercato retail: costi e opportunità nella sostenibilità dello sviluppo commerciale

Lorenzo Rogato

Credit Manager

Flyenergia

11.15 *Coffee Break*

FORMAZIONE FINANZIATA!

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 per accedere ai Finanziamenti per la Formazione che i Fondi Interprofessionali mettono a disposizione, **dalla presentazione della domanda al momento del rendicontazione**, e programmare quindi la Formazione dei propri Clienti, sia all'interno dell'azienda sia per la partecipazione di singoli dipendenti a corsi di formazione ed eventi a catalogo. Per utilizzare i finanziamenti dei Fondi Interprofessionali per i Progetti Formativi aziendali o dei singoli collaboratori, Istituto Internazionale di Ricerca è a sua disposizione per ogni chiarimento e per analizzare le possibili modalità di collaborazione.

Per informazioni potete scrivere a formazione-finanziata@iir-italy.it oppure contattarci allo 02.83847.624

2 REALTÀ AZIENDALI A CONFRONTO

11.30 GESTIONE DEI CLIENTI IN ENTRATA:

- Attivare nuove forniture: come fare?
- La valutazione in entrata quale strumento per evitare la gestione della morosità/recupero crediti.
- I criteri di valutazione: un focus sul segmento di clientela BtB

Salvatore Pace

Credit Manager

Eni Gas & Power (in attesa di conferma)

PORTAFOGLIO CLIENTI

IN ENTRATA: La gestione del portafoglio crediti commerciali in entrata: il credit check preventivo ed il monitoraggio dei clienti. Perché sarebbe importante istituire un database, in condivisione, dei clienti morosi

- Chi è Energrid: stato di partenza e stato attuale della politica di rischio del credito
- La prevenzione del rischio di credito:
- La riduzione del rischio del credito con strumenti di internalizzazione del rischio
 - Definizione del fido mediante l'utilizzo di un credit scoring interno
 - Definizione termini e modalità di pagamento
 - Definizione Target/Cliente
- Il trasferimento del rischio (assicurazione del credito, factoring, etc.)
- La segmentazione del portafoglio:
 - Per tipo di affidamento
 - Per esposizione nominale di rischio
 - Per stato contrattuale (clienti attivi e non attivi)
- Il monitoraggio del rischio del credito
 - Variabili Fonte Interna
 - Variabili Fonte Esterna
 - L'importanza delle informazioni ad alta predittività
- Obiettivi e risultati raggiunti e da raggiungere
 - Riduzione del tempo medio di incasso
 - Riduzione dell'esposizione finanziaria
 - Un sistema informatico integrato di gestione del ciclo attivo del portafoglio
- Una proposta d'intervento: la creazione della black list dei cattivi pagatori

Andrea Giacotto

Credit Risk & Collection Department

Energrid

12.30 SISTEMA IDENNITARIO

- Come gestire il "turismo elettrico" dei clienti che cambiano fornitore e non pagano le ultime 2/3 bollette scoperte
- Il Nuovo Sistema Idennitario. Come il venditore uscente può recuperare, tramite il gestore unico, una parte delle bollette in arretrato → compartecipazione al rischio tra fornitori

Massimo Formichella

Head of Credit Customer Service Business Area

Enel (in attesa di conferma)

13.00 Colazione di Lavoro

14.00 CALL CENTER: Il ruolo del Call Center per la gestione del recupero crediti nell'energia & gas oggi

- Call center o internazionalizzazione alla luce delle novità legislative allo stato dell'arte?
- Perché la sinergia tra Call Center e Credit Management è necessaria per accelerare il flusso di cassa in un'ottica di riconciliazione?

Relatore da definire

14.30 PUNTO DI VISTA DEL RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO:

La morosità nelle forniture del settore energy & utilities: conoscere gli effetti finanziari, sul bilancio e sul budget per capire meglio le strategie da adottare per contrastare il fenomeno

- La dinamica dei giorni medi d'incasso e conseguenze sulla gestione dell'equilibrio finanziario dell'impresa
- Le diverse fasi della morosità e le conseguenze sul bilancio d'esercizio:
 - L'incremento dei costi per la gestione della morosità
 - L'accantonamento a fondo svalutazione crediti e le perdite su crediti
 - Effetti fiscali della svalutazione dei crediti
- Un caso pratico di perdita su crediti per un cliente del segmento business:
 - La stesura del budget in fase di acquisizione del cliente
 - La consuntivazione dei risultati a seguito della perdita su crediti
- Il coinvolgimento di tutte le aree aziendali per fronteggiare la morosità e ridurre gli impatti economico-finanziari

Cristiano Violati

Area Amministrazione, Finanza e Controllo

Umbria Energy

15.00 INSOURCE VS OUTSOURCE: Quando, come e perché optare per una gestione interna

- **o in outsourcing dei crediti aziendali**
- Valutazione preliminare: costi/benefici, indicatori, aree di competenza, sinergie, normativa, aspetti commerciali
- Adattare e ridisegnare le procedure interne inerenti la gestione dei crediti;
- Definire aree di competenza, obiettivi e responsabilità all'interno e all'esterno dell'azienda
- Stratificazione dei clienti in base al segmento di appartenenza (Small, Medium, Large, Reseller, Interconnector, ecc.)
- Conservazione e mantenimento del Know-how aziendale
- Monitoraggio Indicatori di performance (KPI)

Antonio Corvino

Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo

AET Italia

15.30 LA GESTIONE DEI CREDITI E DELLE MOROSITÀ NEL SETTORE IDRICO

- Quali modalità operative e quali possibilità si hanno per il recupero crediti a seconda delle diverse utenze: nei confronti di cittadini, le utenze commerciali, i grandi consumatori/aziende, le aziende pubbliche
- Quali le differenze con le società di energia/utilities?
- Come cambia (se cambia) il recupero crediti in caso di ciclo passivo dell'acqua e ciclo attivo?
- Come vengono calcolate le indennità di ritardato pagamento e morosità?
- Quali sono i casi di sospensione del servizio e cosa succede in questo caso?
- Quali le strategie di recupero crediti in caso di cambio nell'utenza?
- Come gestire il rapporto con la clientela e nello specifico, il contenzioso?

Helga Fazion e Andrea Guastamacchia

Resp. Customer Service e Chief Financial Officer

Acque Veronesi

16.00 SPECIALE TAVOLA ROTONDA

A fine giornata i Relatori si troveranno per un momento di scambio per fare il punto di quanto emerso dalla giornata di convegno e, nello specifico su:
Morosità, efficienza e quadro regolatorio: quali possibili soluzioni per le Utilities italiane in un momento storico dove l'importo medio delle bollette da saldare è cresciuto nel 2011 del 17%?

La tavola Rotonda prevede

inoltre la presenza del

Dott. Alfredo di Cagno,

Credit Manager, **Multiutility**

e la discussione sarà coordinata dal Chairman della Giornata

17.00 Chiusura del Convegno

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 incontrerete 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

SI', DESIDERO PARTECIPARE A:

CONVEGNO:

RECUPERO CREDITI nell'energia

16 ottobre 2012

€ 899 + IVA per part.

Cod. P5084

SAVE 100 € per iscrizioni
entro il **17/09/2012**

Le offerte sono valide esclusivamente per i pagamenti pervenuti entro la data di scadenza della promozione

La quota di iscrizione comprende la documentazione, la colazione e il coffee break. Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare senza preavviso il programma e le modalità didattiche, e/o cambiare i relatori e i docenti.

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.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento è richiesto a ricevimento fattura e in ogni caso prima della data di inizio dell'evento.

Copia della fattura/contratto di adesione verrà spedita a stretto giro di posta.

- versamento sul ns. c/c postale n° 16834202
- assegno bancario - assegno circolare
- bonifico bancario (Banca Popolare di Sondrio Ag. 10 Milano) c/c 000002805x07 ABI 05696 - CAB 01609 - CIN Z intestato a Istituto Internazionale di Ricerca; IBAN: IT29 2056 9601 6090 0000 2805 X07; Swift: POSOIT22 indicando il codice prescelto

• carta di credito:

- EuroCard/MasterCard CartaSi Visa

N°

Scadenza / Codice di sicurezza CVV*

Titolare:

Firma del Titolare:

* Per la maggior parte delle carte di credito, il codice CVV è costituito dagli ultimi tre numeri riportati sul retro della carta sopra la striscia della firma

MODALITA' DI DISDETTA

L'eventuale disdetta di partecipazione (o richiesta di trasferimento) al convegno 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.

DOVE

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

IIR si riserva la facoltà di operare eventuali cambiamenti di sede dell'evento

5 MODI PER ISCRIVERSI

Telefono: 02.83.847.627 

E-mail: iscrizioni@iir-italy.it 

Web: www.iir-italy.it 

Fax: 02.83.847.262 

Posta: Istituto Internazionale di Ricerca S.r.l.
Via Forcella, 3 - 20144 Milano 

SCHEDA DI ISCRIZIONE

SCONTO SOCI AIGET 150 euro non cumulabile ad altre promozioni

P5084AIG

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.; (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: 02.8395118 - telefono: 02.83847634

DATI DEL PARTECIPANTE:

NOME: _____ COGNOME: _____

FUNZIONE: _____

INDIRIZZO: _____

CITTA': _____ CAP: _____ PROV.: _____

TEL.: _____ FAX: _____

CELL.: _____ E-MAIL: _____

Sì, DESIDERO RICEVERE INFORMAZIONI SU ALTRI EVENTI VIA SMS

CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA: _____

FUNZIONE: _____

DATI DELL'AZIENDA:

RAGIONE SOCIALE: _____

SETTORE MERCEOLOGICO: _____

PARTITA IVA: _____

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE: _____

CAP: _____ CITTA': _____ PROV.: _____

TEL.: _____ FAX: _____

TIMBRO E FIRMA