

Informazione ed analisi nel settore utilities

[View this email in your browser](#)



newsletter 

n.57 luglio 2019



[LUEL](#)



[ACQUAINFO](#)



[LUEL tv](#)



[scrivici](#)



[Gocce d'acqua](#)

Scarica la Newsletter completa

EVENTI IN AGENDA

29 agosto - 7 settembre 2019 **Paesi dell'acqua, Sassinoro**

2-3 dicembre 2019 **Corso di specializzazione sulla regolazione del servizio idrico, Palermo, ANEA - LUEL**

4 dicembre 2019 **La regolazione del Servizio Idrico Integrato in Sicilia: un anno dopo, Monreale (PA), ACCADUEO - ANEA - LUEL**

NOTIZIE SULLA REGOLAZIONE

Legge 205/2017: la tutela dei consumatori e la prescrizione

(a cura di Ovidio Marzazioli)

L'art.1 (commi da 4 a 10) della legge 205 del 2017 ha rivoluzionato la normativa prevista nel codice civile relativa ai termini di prescrizione in riferimento ai corrispettivi dei conguagli nei settori energia elettrica, gas e (prossimamente) idrico, inserendo nella più generale definizione della prescrizione quale "modo generale di estinzione dei rapporti fondato sull'inerzia del soggetto titolare del diritto" una nuova fattispecie: accanto alla prescrizione ordinaria (art.2934 cc e ss) e la prescrizione breve (art.2948 cc), si realizza una prescrizione "brevissima" con il decorso di uno spazio temporale molto più limitato (due anni).

La legge 27 dicembre 2017 n.205 ("Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" pubblicata in G.U. Serie Generale n.302 del 29-12-2017 - Suppl. Ordinario n. 62) ha quindi introdotto una nuova disciplina sia sotto il profilo dei termini di prescrizione sia per la specificità dell'oggetto e cioè i consumi di energia elettrica e gas e del settore idrico.

[Scarica l'articolo intero in formato PDF](#)

NOTIZIE SETTORE IDRICO

Primo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini della definizione del settore "acquedotti" del piano nazionale di cui all'articolo 1, comma 516, della legge 205/2017

Ai fini della definizione di un primo stralcio della sezione «acquedotti» del Piano nazionale di cui all'articolo 1, comma 516, della legge 205/2017, come successivamente integrata dalle disposizioni recate dalla legge 145/2018, con la Relazione pubblicata il 24 giugno 2019, l'Autorità fornisce un cluster iniziale di interventi che aggiorna e integra l'elenco presentato nelle Relazioni precedenti (268/2018/I/idr e 538/2018/I/idr), individuati dai soggetti territorialmente competenti come necessari e urgenti per la realizzazione dei seguenti obiettivi prioritari: a) raggiungimento di adeguati livelli di qualità tecnica, ivi compreso l'obiettivo di riduzione della dispersione delle risorse idriche; b) recupero e ampliamento della

tenuta e del trasporto della risorsa idrica, anche con riferimento alla capacità di invaso; c) diffusione di strumenti mirati al risparmio di acqua negli usi agricoli, industriali e civili.

Relazione 20 giugno 2019 252/2019/l/idr

Inail: "Rimozione in sicurezza delle tubazioni idriche interrate in cemento armato"

La nuova **pubblicazione** di Inail (Istituto nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro) raccoglie le istruzioni operative pianificate per attuare modelli di intervento in sicurezza, salvaguardando la tutela dei lavoratori del settore e degli ambienti di vita. Sono state realizzate sulla base di numerose esperienze acquisite *on site* e dal confronto in riunioni tecniche e Conferenze dei Servizi (nazionali e locali) con Ministeri, Regioni, Autorità di vigilanza regionali e locali, SNPA, ISS, Università, sentiti altresì alcuni tra i massimi esperti italiani, Associazioni di categoria e aziende del settore.

<https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-pub-rim-in-sicurezza-tubazioni-idriche.pdf>

RIMOZIONE IN SICUREZZA DELLE TUBAZIONI IDRICHE INTERRATE IN CEMENTO AMIANTO

INAIL

Istruzioni operative Inail per la tutela
dei lavoratori e degli ambienti di vita

2019

COLLANA SALUTE E SICUREZZA

Presentazione del libro "La gestione dei servizi pubblici e la dimonia dello Stato" di Renato Conti, Aracne editrice

Presso lo Studio Legale Satta Romano & Associati e con il patrocinio dell'Associazione Idrotecnica Italiana, della rivista ApertaContrada e di PW Advisory & Capital Services, in occasione della presentazione del libro *"La gestione dei servizi pubblici e la dimonia*

dello Stato”, di Renato Conti - Aracne Editrice, si è svolta una interessante tavola rotonda sul tema, di sempre maggior attualità, dell’organizzazione dei servizi pubblici e delle attività in concessione, tra istanze di ri-pubblicizzazione, esigenze di investimento e gestione industriale, ruolo dello Stato. Presenti, oltre all’Autore, il Prof. Avv. Filippo Satta, Emerito di Diritto Amministrativo; il prof. Antonio Massarutto, Associato di Economia Applicata all’Università di Udine ed esperto di regolazione; il DG di Utilitalia, Giordano Colarullo, l’ing. Roberto Zocchi, European Business Director WRC - Water Research Centre e Segretario Generale dell’Associazione Idrotecnica Italiana, il Prof. Avv. Anna Romano, professore a contratto di diritto e legislazione dei LL.PP. e l’ing. Andrea Mangano, Managing Partner di PW Advisory & Capital Services Italia e Vice Presidente dell’Associazione Idrotecnica Italiana. Folto ed attento il pubblico, che è intervenuto con ulteriori contributi di rilievo al dibattito.

Nel contesto del dibattito parlamentare sulla proposta di legge (prima firmataria l’On. Federica Daga, M5S) per la ripubblicizzazione del servizio idrico integrato, nonché delle vicissitudini legate alla concessione di Autostrade per l’Italia, l’Autore si interroga sull’esistenza di ragioni economiche, politiche, gestionali o storiche per accordare la preferenza al modello gestionale pubblicistico e deindustrializzato. Lo fa ripercorrendo le ragioni e gli sviluppi della stagione delle aziende municipalizzate e speciali, che non fu età dell’oro, e concludendo per l’insostenibilità, economica e giuridica, di una proposta che metterebbe a gravissimo rischio la capacità dell’Italia di colmare il *gap* impiantistico ed infrastrutturale che attanaglia i servizi pubblici, ed il SII in modo particolare, soprattutto al Centro-Sud, con un terzo della popolazione che non beneficia di allacci in fogna e/o di depurazione dei reflui e le conseguenti procedure di infrazione che costano al Paese diversi milioni di Euro all’anno.

L’assetto proprietario dei gestori, peraltro già soggetti al controllo pubblico nella gran parte dei casi, è totalmente irrilevante rispetto alla conduzione del servizio. Quello che conta, invece, è la definizione di un quadro stabile e chiaro di regole e controlli, uniformemente applicato in tutto il territorio, che dia certezza sull’attuazione dei programmi di investimento nella conservazione funzionale delle infrastrutture e degli impianti così come nello sviluppo delle nuove realizzazioni necessarie per garantire al Paese di rimanere al centro delle dinamiche economiche e sociali del nostro tempo. La proposta di pubblicizzazione dei servizi idrici, in particolare, cela malamente un disegno per l’allargamento forzoso del perimetro dello Stato, che sottende il mito falso e bugiardo della pretesa corrispondenza tra pubblicità e gratuità del servizio - che non è e non può mai essere, e che solo sostituisce il prelievo fiscale a quello tariffario; e appare piuttosto interessata a ricondurre sotto la mano della politica la gestione dei miliardari flussi di investimento che dovranno essere destinati al SII nei prossimi anni. Non a caso, la proposta Daga mira anche a smantellare le competenze regolatorie dell’ARERA per riportarle in ambito ministeriale.

Non senza nascondere che qualche ragione si trova anche nel campo avverso: sia per la scarsa qualità della comunicazione sin qui sviluppata dai soggetti gestori, che hanno

così alimentato sospetti e cattivi pensieri, sia perché uno dei principali strumenti utilizzati per alleviare il peso degli investimenti dalle finanze pubbliche, la società mista, cioè un veicolo capitalista per il perseguimento di finalità pubblicistiche, si è rivelato un ibrido sterile e fuori dallo stesso controllo dei suoi ideatori, come la creatura di Frankenstein, piuttosto che un'evoluzione darwiniana della società di capitali; in esso impera il conflitto di interessi, cioè l'opposto di quel Partenariato Pubblico Privato che la Commissione Europea avalla invece proprio perché non è una privatizzazione.

È nella regolazione, da completare e da applicare in modo omogeneo sul territorio nazionale, che si può trovare il temperamento delle storture che pure, senza dubbio, si sono verificate nell'applicazione della Legge Galli (n. 36/94). Per questo l'Autore include nel libro una sua proposta, dove vengono dettati lo statuto e le finalità delle società concessionarie di servizi pubblici a rilevanza economica, distinguendo finalmente tra le diverse forme previste dalla legge - *in-house providing*, società mista e affidamento a terzi - in funzione degli obiettivi specifici che si intende raggiungere date le condizioni di ciascuna gestione; e dove si prevede un meccanismo di controlli sulle prestazioni tecniche ed economiche dei gestori, terziarizzato rispetto all'Autorità, eppure ad esclusivo beneficio di questa.

[Scarica il comunicato stampa in PDF](#)

Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato

Con la delibera 311/2019/R/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) adotta le direttive per la gestione della morosità nel servizio idrico integrato (SII), che avranno applicazione a partire dal 1° gennaio 2020. Le misure adottate mirano al contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente e tenendo conto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione. Prevedono infatti di non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo della morosità; garantiscono il quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti, ancorché morosi, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali (tutelando in primo luogo le utenze vulnerabili); favoriscono il corretto esercizio degli strumenti di gestione del credito da parte del gestore (definendo procedure per la limitazione/sospensione della fornitura e per l'eventuale disalimentazione delle utenze morose, nonché assicurando che sia salvaguardata la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento);

assicurano all'utente finale sia l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito, sia la certezza delle modalità e delle tempistiche per lo svolgimento delle stesse.

<https://www.arera.it/it/docs/19/311-19.htm>

Arera: Approvazione proposte tariffarie MTI2

Approvazione degli aggiornamenti delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2018 e 2019, proposti da:

- Ente Regionale Servizio Idrico Integrato per il gestore SACA S.p.a.;
 - Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Biellese, Vercellese, Casalese per i gestori ASM Vercelli S.p.a., A.M.C. S.p.a., A.M.V. S.p.a., CORDAR Biella Servizi S.p.a., CORDAR Valsesia S.p.a., Comuni Riuniti S.r.l. e S.I.I. S.p.a.;
 - Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio per il gestore S.Ec.Am. S.p.a.;
 - Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale di Mantova per i gestori AqA S.r.l., SICAM S.r.l., TEA Acque S.r.l. e AIMAG S.p.a.;
 - Assemblea Territoriale Idrica Palermo per il gestore AMAP S.p.a.;
-

Unbundling 2018

Sul sito dell'ARERA è stato pubblicato il materiale aggiornato relativamente alla raccolta dei conti annuali separati per l'esercizio 2018.

<https://www.arera.it/it/operatori//unbundling.htm>

https://www.arera.it/allegati/operatori/raccolte_dati/manuali/2018/contabilita18.pdf

Servizi telefonici per gli operatori idrici

Webcom TLC, con particolare riguardo alle tematiche di qualità del servizio idrico così come sono prescritte nell'Allegato A alla delibera Arera n. 655/2015 (RQSII), ha

predisposto:

- per i comuni al di sotto dei 1000 abitanti un offerta flat per il servizio numero verde di accesso al pubblico;
- per tutti gli altri gestori dei servizi idrici un offerta per il servizio di IVR (risponditore automatico con scelte ad albero) con elaborazione di statistiche relative ai parametri di qualità del servizio, così come prescritto agli articoli 57,58 e59 offerto all'utenza del suddetto Allegato A.

Entrambe le soluzioni non impattano sulla organizzazione telefonica della singola amministrazione e/o gestore del servizio idrico, in quanto effettuano la gestione in Rete Intelligente delle chiamate degli utenti dirette ai Numeri Verdi 800 prima di terminarle sugli accessi telefonici esistenti.

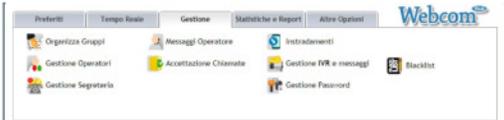
Scarica la presentazione completa

Servizio WEBCOM800



Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Gestione



Da questa sezione è possibile gestire il proprio numero verde in totale autonomia, scegliendo tra le principali funzioni:

- 1) **Instradamenti**
 - decidere i numeri di risposta al numero verde
 - effettuare un instradamento orario settimanale
- 2) **Gestione IVR e Messaggio**: utilizzare la prestazione IVR per fornire informazioni preregistrate
- 1) **Gestione Segreteria**: utilizzare la prestazione di segreteria telefonica per non perdere possibili contatti commerciali

NOTIZIE DAL SETTORE AMBIENTE

ISPRA: Rapporto Rifiuti Speciali 2019

E' stata presentata a Roma l'**edizione 2019** del Rapporto Rifiuti Speciali, rapporto di ISPRA/SNPA incentrato sui dati di gestione e produzione in Italia relativi all'anno 2017. Si registra un aumento della quantità totale nel 2017 sfiora i 140 milioni di tonnellate (quasi il 3% in più rispetto al 2016). A crescere è solo la parte di rifiuti definiti "non pericolosi" (+3,1%), mentre rimane stabile quella di rifiuti pericolosi (+0,6%, corrispondente a 60 mila tonnellate).

L'Italia conferma il primato nel settore del riciclo segnando un +7,7% rispetto al 2016 delle quantità avviate a recupero di materia ed una diminuzione dell'8,4% di quelle

destinate allo smaltimento. Nel 2017 i rifiuti importati (oltre 6 milioni di tonnellate) sono il doppio di quelli esportati (3 milioni di tonnellate).

Tra i rifiuti speciali prodotti in Italia figurano in particolare quelli prodotti dal settore delle costruzioni e demolizioni: sono il 41% del totale, pari a 57 milioni di tonnellate. A seguire quelli derivanti dalle attività stesse di trattamento dei rifiuti e di risanamento ambientale (25,7%), dalle attività manifatturiere (21,5%).

A livello di macroarea geografica è il Nord che produce più rifiuti speciali: quasi 81 milioni di tonnellate (pari al 58,3% del dato complessivo nazionale), seguita dal Sud con quasi 33 milioni di tonnellate (23,7%) e dal Centro con circa 25 milioni di tonnellate (18% del totale nazionale). La Lombardia è la regione che in Italia detiene il primato dei rifiuti speciali (22,2% del totale), seguita dal Veneto e dall'Emilia-Romagna con circa il 10% della produzione nazionale (rispettivamente pari a 15,1 milioni di tonnellate e 13,7 milioni di tonnellate).

A gestire la grande macchina dei rifiuti speciali ci sono sul territorio nazionale 11.209 impianti, di cui oltre la metà (6.415) situati al Nord, 2.165 al Centro e 2.629 al Sud. In Lombardia sono localizzate 2.176 infrastrutture, il 20% circa del totale degli impianti presenti sul territorio nazionale. Gli impianti dedicati al recupero di materia sono 4.597 (41% del totale). Circa 20,2 milioni di tonnellate di rifiuti speciali sono utilizzati, in luogo delle materie prime, all'interno del ciclo produttivo in 1.307 impianti industriali. Tali stabilimenti riciclano il 20% del totale dei rifiuti recuperati a livello nazionale. Il recupero di rifiuti inorganici riguarda oltre 54 milioni di tonnellate (quasi il 37% del totale gestito). Tali rifiuti derivano, prevalentemente, dalle attività di costruzione e demolizione (44,8 milioni di tonnellate) e sono generalmente utilizzati come rilevati e sottofondi stradali. Le operazioni di recupero di metalli e di rifiuti organici rappresentano, rispettivamente, il 13,6% e l'8,4% del totale gestito.

Circa 2 milioni di tonnellate di rifiuti speciali sono coinceneriti in impianti industriali in sostituzione dei combustibili convenzionali, mentre l'incenerimento interessa più di 1 milione di tonnellate. Sono smaltiti in discarica 12 milioni di tonnellate di rifiuti (l'8,2% del totale gestito) di cui circa 10,9 milioni di tonnellate di rifiuti non pericolosi e 1,2 milioni di tonnellate di rifiuti pericolosi.

<http://www.isprambiente.gov.it/it/evidenza/pubblicazioni/rapporto-rifiuti-speciali-edizione-2019>

NOTIZIE DAL SETTORE ENERGIA

Nuove consultazioni Arera nel settore energia

- Consultazione 322/2019/R/eel (pubblicata il 25 luglio 2019)

Testo Integrato del Dispacciamento elettrico (TIDE) - Orientamenti complessivi

Termine invio osservazioni 14.10.2019

- Consultazione 321/2019/R/eel (pubblicata il 25 luglio 2019)

Modalità per la determinazione del corrispettivo di cui all'articolo 14 della deliberazione Arg/elt 98/11

Termine invio osservazioni 23.08.2019

- Consultazione 318/2019/R/eel (pubblicata il 25 luglio 2019)

Criteri per l'aggiornamento infra-periodo della regolazione tariffaria relativa ai servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica

Termine invio osservazioni 20.09.2019

https://www.arera.it/it/operatori/operatori_ele.htm

L'EVENTO

Paesi dell'acqua 2019

<https://www.paesedellacqua.it/>





...secondo wikipedia, in informatica e telecomunicazioni un hub (letteralmente in inglese fulcro, elemento centrale) rappresenta un concentratore, ovvero un dispositivo di rete che funge da nodo di smistamento dati di una rete di comunicazione dati organizzata. Per noi L'hub è il fulcro e l'unione di competenze ed esperienze, il punto di incontro di professionisti con diverse specializzazioni e altissima professionalità in grado di creare sinergia e rete. Apriamo quindi questo spazio per ospitare chi abbia voglia di approfondire, commentare o semplicemente mandarci una notizia da condividere.



Il Laboratorio Utilities & Enti Locali (LUEL) nasce dall'incontro di professionisti di settori economici, finanziari e giuridici allo scopo di offrire in modo completo e integrato il proprio supporto agli enti locali e alle società che erogano servizi pubblici.

Le attività di consulenza, studio e ricerca sono basate sull'integrazione di competenze scientifiche con una consolidata esperienza di analisi applicata e gestione e con un costante approfondimento e aggiornamento giuridico.

Il Laboratorio Utilities & Enti Locali rappresenta un osservatorio permanente di ricerca, studio, valutazione e analisi nel settore della finanza pubblica e dei servizi pubblici di interesse generale, nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità perseguiti dalla Pubblica Amministrazione.

Laboratorio Utilities & Enti Locali Srl
Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20
40138 Bologna
T +39 051.240084 –F +39 051.240085
www.luel.it – info@luel.it



Acquainfo, rappresenta da oltre 20 anni un osservatorio permanente nel settore dei servizi idrici, sia con riferimento ad aspetti tariffari e gestionali sia nell'ambito delle dinamiche regolatorie.

www.acquainfo.it - castaldi@acquainfo.it



La gestione del servizio idrico è disciplinata dal Testo Unico Ambientale (Decreto Legislativo n. 152/2006). Di norma viene previsto un solo gestore per ambito territoriale ottimale. L'art. 147 comma 2 bis del Testo Unico Ambientale però prevede due eccezioni:

a) le gestioni del servizio idrico in forma autonoma nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti già istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148;

b) le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti, nei comuni che presentano contestualmente le seguenti caratteristiche:

- approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate;
- sorgenti ricadenti in parchi naturali o aree naturali protette ovvero in siti individuati come beni paesaggistici ai sensi del codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42;
- utilizzo efficiente della risorsa e tutela del corpo idrico.

Quindi, la gestione del servizio idrico da parte del Comune è ancora possibile...però è indispensabile prima di tutto essere legittimati dal regolatore locale (EGATO) ed inoltre adempiere alle tante disposizioni stabilite dall'AEEGSI e dal legislatore nazionale e regionale.

Per tutelare, sostenere e assistere le tante realtà italiane che vorrebbero continuare a gestire autonomamente il servizio idrico, nel rispetto della normativa vigente, nasce l'Osservatorio Gocce d'Acqua.

Obiettivi dell'Osservatorio Gocce d'acqua:

- Assistenza per il riconoscimento della gestione comunale da parte dell'Egato ai sensi dell'art. 147 comma 2 bis del TUA;
- Assistenza all'applicazione delle disposizioni dell'ARERA, CSEA, EGATO, ecc.;

Osservatorio Gocce d'Acqua (presso LUEL Srl)

Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20

40138 Bologna

T +39 051.240084 – F +39 051.240085

www.goccedacqua.it – info@luel.it

In applicazione delle ultime disposizioni sulla protezione dei dati in vigore dal 25 maggio 2018, si informa che l'utilizzo dei suoi dati è riservato esclusivamente all'invio della nostra newsletter. Per rimanere in contatto con noi non è necessaria alcuna azione ulteriore, se non desidera ricevere più la Newsletter clicchi qui: [unsubscribe from this list](#)



Copyright © 2019 LUEL srl, All rights reserved.

Ricevi questa email perchè ti sei registrato alla nostra mailing list

Our mailing address is:

LUEL srl
Via Barontini, 20
Bologna, Bo 40138
Italy

[Add us to your address book](#)

Want to change how you receive these emails?

You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)





Legge 205/2017

la tutela dei consumatori e la prescrizione

L'art.1 (commi da 4 a 10) della legge 205 del 2017 ha rivoluzionato la normativa prevista nel codice civile relativa ai termini di prescrizione in riferimento ai corrispettivi dei conguagli nei settori energia elettrica, gas e (prossimamente) idrico, inserendo nella più generale definizione della **prescrizione quale “modo generale di estinzione dei rapporti fondato sull'inerzia del soggetto titolare del diritto”** una nuova fattispecie: accanto alla prescrizione ordinaria (art.2934 cc e ss) e la prescrizione breve (art.2948 cc), si realizza una **prescrizione “brevissima”** con il decorso di uno spazio temporale molto più limitato (due anni).

La legge 27 dicembre 2017 n.205 (“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” pubblicata in G.U. Serie Generale n.302 del 29-12-2017 - Suppl. Ordinario n. 62) ha quindi introdotto una nuova disciplina sia sotto il profilo dei **termini di prescrizione** sia per la specificità dell'oggetto e cioè i **consumi di energia elettrica e gas e del settore idrico.**

La ratio della norma deriva dal reiterarsi di violazioni dei requisiti di correttezza e buona fede da parte di alcuni operatori nell'emissioni di fatture di conguaglio con addebito di ricalcoli pluriennali opache e mal comunicate.

Ne deriva che l'emissione di maxi-bollette per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni costituiscano una pratica commerciale contraria ai principi richiamati nella fase di esecuzione del contratto, in particolare perché presuppone un ritardo che non può essere in alcun modo attribuito al consumatore, ma solo all'operatore che, in quel caso, non può venire meno al proprio dovere di correttezza facendo ricadere sull'utente la gravosità di un onere derivante da un proprio errore. L'obbligo di correttezza e di buona fede si concretizza infatti nell'obbligo per ciascun operatore di proteggere i consumatori da comportamenti scorretti, non soltanto sleali, ma anche negligenti.



Siamo quindi di fronte ad un complesso meccanismo posto a tutela del consumatore (e non solo) e volto a garantire una corretta imputazione dei consumi energetici al cliente finale nell'ottica di realizzare i principi di trasparenza e chiarezza nel sistema di fatturazione degli addebiti di energia e gas (ed idrico a partire da gennaio 2020).

Fondamentale per la corretta applicazione della norma è anche la puntuale individuazione del termine prescrizionale che decorre dalla data di scadenza del pagamento oppure dal giorno in cui il fornitore avrebbe dovuto leggere i contatori ed emettere il conguaglio e, quindi, non dalla data in cui viene emessa la fattura di conguaglio. Tale precisazione contrasta con l'erronea affermazione, spesso applicata dalle aziende di vendita, che la prescrizione decorrerebbe dal momento in cui è emessa la fattura di conguaglio, con ciò spostando a piacimento del fornitore/distributore il termine da cui calcolarla e consentendo così di richiedere pagamenti per conguagli anche dopo dieci o più anni.

In realtà come sopra riportato, sulla base dei principi generali, si evidenzia che la prescrizione inizia a decorrere dal giorno in cui può essere fatto valere il diritto, ossia dal momento in cui il fornitore, per il tramite del personale tecnico della società distributrice, può eseguire la lettura dei consumi sul contatore; è questo il momento in cui, rilevati consumi superiori a quelli addebitati in acconto sulla base di letture stimate, il fornitore può pretendere il pagamento del conguaglio.

(Nota metodologica, volutamente restringeremo il presente commento nell'applicazione della legge 205 ai rapporti tra Utente Venditore e Distributore omettendo i rapporti tra il venditore, distributore e gli altri soggetti della filiera.)

Fatte queste necessarie premesse, sia di fatto che di diritto, passiamo ad analizzare in maniera dettagliata la parte testuale della legge, gli interventi regolatori dell'Arera in materia per poi concludere con una analisi critica della normativa e dei possibili successivi sviluppi.

Il comma 4 dell' art.1 è l'architrave dell'intervento identificando i settori, i soggetti coinvolti, l'oggetto della prescrizione e le procedure di applicazione.



I settori interessati dall'intervento sono

- energia elettrica
- il gas
- servizio idrico a partite dal 1.1.2020.

I soggetti legittimati sono

- 1) gli utenti domestici
- 2) le microimprese
- 3) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n.206
- 4) il venditore
- 5) il distributore
- 6) l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera.

Oggetto della prescrizione è il **diritto al corrispettivo per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni presenti in bollette.**

Di fondamentale importanza è stato l'intervento dell'Arera (Chiarimenti alla delibera 569/2018/R/com del 07 giugno 2019) che ha precisato il perimetro dell'oggetto visto alla luce di interpretazioni opportunisticamente restrittive sancendo che *“la prescrizione - come stabilito dalla legge di bilancio 2018 - ha ad oggetto il diritto di credito relativo ai corrispettivi dei contratti ivi previsti, la medesima prescrizione non può che operare a tutte le componenti esposte nelle suddette fatture, siano esse componenti fisse o variabili, a condizione che, ovviamente, la fatturazione o il ricalcolo si riferiscano a periodi risalenti a più di due anni”*.

Il Procedimento

Il venditore ha l'obbligo di comunicare all'utente l'avvio del procedimento di cui al periodo precedente e di informarlo dei conseguenti diritti.

In caso di emissione di fatture a debito nei riguardi dell'utente per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, **qualora l'Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento** per l'accertamento di violazioni del codice del



consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall'operatore interessato, **l'utente che ha presentato un reclamo riguardante il conguaglio nelle forme previste dall'ARERA ha diritto alla sospensione del pagamento finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore.**

E' in ogni caso diritto dell'utente ottenere entro tre mesi il rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di indebito conguaglio.

In questo primo comma quindi si è provveduto (anche se in modo impreciso come vedremo) a disegnare una serie di scenari di riferimento che hanno ridefinito i rapporti tra venditore e utente finale ed ad inserire in maniera **completa l'assimilazione giuridica tra il consumatore e la micro impresa** aprendo una classificazione del tutto estranea al codice del consumo.

La comprensione del **comma 5** che esclude dall'applicazione della nuova disciplina tutti i casi in cui *“la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente”* è un punto di forte contrapposizione tra una interpretazione restrittiva e basata sulla definizione giuridica “dell'accertata responsabilità” e quella più ampia di valutazione dell'atteggiamento ostativo o omissivo da parte dell'utente.

Questo comma per essere compreso deve essere collegato in combinato disposto con i commi 6 e 7 che prevede rispettivamente che l'Arera *“con propria deliberazione, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, definisce misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati dei consumi effettivi ”e“ può definire, con propria deliberazione, misure atte ad incentivare l'autolettura senza oneri a carico dell'utente”* creando un file rouge tra la lettura e l'autolettura incentivata e indicando un percorso virtuoso per i rapporti tra utente e distributore validando, in “controluce”, l'interpretazione restrittiva e più favorevole per il consumatore rendendo l'accertata responsabilità una casistica molto selettiva (sentenza di un giudice del fatto ostativo, riconosciuta responsabilità da parte dell'utente oppure lettera ar di richiesta di lettura del misuratore non accessibile e non certo la semplice visione anche fotografica di una comunicazione massiva).



Ci soccorre in questa interpretazione combinata e rigorosa la giurisprudenza della Suprema Corte che è intervenuta in numerose occasioni nel caso di utilizzo indebito di energia elettrica, mediante alterazione del contatore o allacciamento diretto alla fonte di energia, ritenendola una fattispecie che integra gli estremi del delitto di furto, aggravato dal mezzo fraudolento ed eventualmente dalla violenza sulle cose, qualora vi sia materiale modificazione dei cavi conduttori o del contatore settorizzando la casistica della responsabilità dell'utente.

L'applicazione del comma 8 che ricordiamo *“pone a carico del Sistema Informativo Integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, di cui all'articolo 1-bis del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 agosto 2010, n. 129, (SII) l'onere di provvedere agli adeguamenti necessari per permettere ai clienti finali di accedere attraverso il Sistema medesimo ai dati riguardanti i propri consumi effettivi, senza oneri a loro carico per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, ponendo l'accento sull'incentivazione dell'utilizzo dei sistemi di autolettura”* è stato ottemperato con la creazione del Portale dei Consumi presso il Sistema Informativo Integrato(SII) gestito dall'Acquirente Unico che permette dal 1° luglio 2019 in maniera facile l'accesso ai propri consumi effettivi con la propria individuale identità digitale (Speed).

La più grave carenza nell'applicazione della legge è il mancato intervento regolatorio previsto dal comma 9 a carico del Agcom per stabilire *“le modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità”* elemento assolutamente necessario per stabilire la correlazione tra i pagamenti e la morosità e correlativamente la certezza dei tempi di prescrizione da eccepire da parte del consumatore.

Agcom non ha finora fornito alcuna indicazione sulle modalità tecniche ed operative di applicazione circa la certezza dei tempi di spedizione delle fatture e questa *“incertezza regolatoria”* provoca anche l'apertura di una serie di possibili contenziosi basati sulla interpretazione dei termini di decorrenza della prescrizione.



Infine il **comma 10**, stabilisce la decorrenza di applicazione della prescrizione brevissima che:

- Per il settore elettrico, è successiva alla data del 1 marzo 2018;
- Per il settore del gas, è successiva al 1 gennaio 2019;
- Per il settore idrico, è successiva al 1 gennaio 2020.

Passando alla regolazione dell'ARERA la delibera 97/2018/R/com ha riassunto i casi nei quali si può manifestare l'applicazione della legge 205/2017 e cioè

- nei casi di rilevanti ritardi, da parte dei venditori, nella fatturazione di periodo (c.d. blocco di fatturazione);
- nella fatturazione di conguagli derivanti da rettifiche tempestivamente comunicate dall'impresa distributrice, ma fatturate con ritardo da parte dei venditori (c.d. ritardo di conguaglio);
- nei casi di fatturazione di conguagli derivanti dalla mancata o erronea lettura del misuratore che portano alla rilevazione delle c.d. rettifiche tardive dei dati di misura da parte delle imprese distributrici, rettifiche che possono essere rilevate anche dopo un periodo particolarmente rilevante.

La tutela dei clienti finali nelle diverse situazioni si concretizza nella possibilità per il cliente medesimo, **purché non responsabile del ritardo**, di eccepire la prescrizione del diritto al corrispettivo oggetto di fatture riferite a consumi risalenti a più di due anni.

E' fondamentale sottolineare che il maturare della prescrizione non estingue di per sé il diritto di credito né, dunque, impedisce al creditore di chiedere il pagamento di crediti prescritti. **Affinché l'effetto estintivo del diritto di credito si produca, è infatti necessario che la prescrizione sia eccepita dal debitore.**

Occorre, quindi, che il **cliente finale manifesti al venditore la propria volontà di non pagare il debito in quanto prescritto.**

La delibera 97/2018/R/com prevede che, qualora la bolletta di energia elettrica contabilizzi importi per consumi risalenti a più di due anni, al netto del tempo utilizzato per la fatturazione nei limiti massimi previsti dalla regolazione o dal contratto, il venditore è



tenuto ad informare il cliente finale connesso in bassa tensione, contestualmente all'emissione della bolletta stessa e comunque almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento, in modo completo e trasparente, della possibilità di eccepire la prescrizione.

Al fine di agevolare il cliente nell'esercizio di tale facoltà, nell'informativa in argomento il venditore deve tra l'altro fornire indicazioni sulle modalità tracciabili (ad esempio: posta, e-mail, fax, moduli web, etc.) per eccepire la prescrizione.

Questa previsione ha subito e subisce interpretazioni notevolmente diverse da venditore a venditore e ciò non contribuisce di certo a dare regolarità ai rapporti tra consumatore e venditore.

Dall'approvazione della manovra finanziaria, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha emesso una serie di indicazioni operative e cioè:

- in caso di emissione di fatture a debito per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni e qualora l'Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento per l'accertamento di violazioni del codice del consumo - relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall'operatore interessato - si introduce il diritto del cliente finale (che abbia inoltrato un reclamo inerente al conguaglio) alla sospensione del pagamento, finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore.
- È previsto, inoltre, l'obbligo del venditore di comunicare al cliente l'avvio del procedimento e di informarlo dei conseguenti diritti ed è garantito il diritto del cliente, in ogni caso, all'esito della verifica della legittimità della condotta dell'operatore, di ottenere entro tre mesi il rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di indebito conguaglio.
- Il venditore ha l'obbligo di emettere il documento di fatturazione relativo a conguagli operati sulla base di rettifiche del dato di misura entro 45 giorni dal momento in cui la rettifica è resa disponibile nell'ambito del Sistema Informativo Integrato (SII).

Ulteriori delibere Arera hanno parzialmente completato il quadro regolatorio in attesa anche delle applicazioni" dal basso" del testo normativo:



La delibera 569/2018/R/com identifica il perimetro soggettivo nei cui confronti si applicano gli interventi di rafforzamento delle tutele, definendo gli obblighi informativi da parte dei venditori e le forme di presentazione e gestione di eventuali reclami dei clienti finali.

La Delibera 264/2018/R/com definisce interventi urgenti sulle misure transitorie seguenti alla deliberazione 97/2018/R/com in materia di gestione della fatturazione e dei pagamenti del servizio di trasporto nei casi di eccezione della prescrizione sollevata dal cliente finale per cause imputabili all'impresa distributrice

La Delibera 683/2018/R/com definisce interventi urgenti in materia di gestione della fatturazione e dei pagamenti del servizio di distribuzione di gas naturale nei casi di eccezione della prescrizione sollevata dal cliente finale per cause imputabili al distributore.

Alla luce dell'analisi normativa e regolatoria fin qui condotta si rilevano alcune criticità:

- **Richiamo inopportuno alla categoria generale del professionista** (come definito dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e cioè *“la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario”* tra quelle soggettivamente abilitate all'eccezione di prescrizione nei confronti del venditore. Questa allarga in modo non comprensibile la platea dei possibili soggetti abilitati ad eccepire la prescrizione contraddicendo il motivo “la difesa del consumatore finale” per il quale la legge è stata pensata e costruita (rilevabile anche dai lavori preparatori al testo definitivo).
- **Sono state indicate due condizioni per la sospensione automatica dell'efficacia della bolletta di conguaglio** 1) l'azione dell'AGCM 2) reclamo del consumatore parificando due azioni completamente diverse e soprattutto che hanno effetti diversi sotto il profilo della tutela del diritto violato.



Conclusioni

La difficile convivenza tra norme ordinarie di derivazione civilistica e norme a tutela del diritto dei consumatori, principalmente di derivazione comunitaria, hanno raggiunto nella legge 205/2017, seppure con tutte le criticità e contraddizioni rilevate nell'applicazione alla casistica e nell'armonizzazione con la regolazione Arera, un buon livello di compromesso indicando la strada per la **complementarietà tra le diverse fonti primarie e secondarie** in attesa delle reazioni degli operatori del settore con particolare riferimento a quello idrico.

In linea con questo coerente indirizzo si sottolinea, infine, la scelta del legislatore di non settorializzare l'intervento normativo "limitandolo" nell'alveo del codice del consumo ma **liberandone l'efficacia direttamente nell'istituto della prescrizione codicistica ed introducendo specifici strumenti di disincentivazione di comportamenti illegittimi** da parte delle imprese presupposto quanto mai indispensabile in considerazione del fatto che spesso l'intervento regolatorio dell'Arera ha dimostrato di non riuscire a perseguire con efficacia ed efficienza i comportamenti iniqui ed abusivi delle imprese nei confronti della platea dei consumatori.



Associazione
Idrotecnica
Italiana



con la collaborazione di PW ADVISORY & CAPITAL SERVICES ITALIA



COMUNICATO STAMPA

Presentato a Roma il libro “La gestione dei servizi pubblici e la dimonia dello Stato”, di Renato Conti – Aracne Editrice

Roma, 16 luglio 2019. – Presso lo Studio Legale Satta Romano & Associati, prestigiosa e storica boutique capitolina (www.sattaromano.it), e con il patrocinio dell’Associazione Idrotecnica Italiana (www.idrotecnicaitaliana.it), della rivista ApertaContrada (www.apertacontrada.it) e di PW Advisory & Capital Services (www.pwacs.it), in occasione della presentazione del libro “*La gestione dei servizi pubblici e la dimonia dello Stato*”, di Renato Conti – Aracne Editrice, si è svolta una interessante tavola rotonda sul tema, di sempre maggior attualità, dell’organizzazione dei servizi pubblici e delle attività in concessione, tra istanze di ri-pubblicizzazione, esigenze di investimento e gestione industriale, ruolo dello Stato. Presenti, oltre all’Autore, il Prof. Avv. Filippo Satta, Emerito di Diritto Amministrativo; il prof. Antonio Massarutto, Associato di Economia Applicata all’Università di Udine ed esperto di regolazione; il DG di Utilitalia, Giordano Colarullo, l’ing. Roberto Zocchi, European Business Director WRc - Water Research Centre e Segretario Generale dell’Associazione Idrotecnica Italiana, il Prof. Avv. Anna Romano, professore a contratto di diritto e legislazione dei LL.PP. e l’ing. Andrea Mangano, Managing Partner di PW Advisory & Capital Services Italia e Vice Presidente dell’Associazione Idrotecnica Italiana. Folto ed attento il pubblico, che è intervenuto con ulteriori contributi di rilievo al dibattito.

Nel contesto del dibattito parlamentare sulla proposta di legge (prima firmataria l’On. Federica Daga, M5S) per la ripubblicizzazione del servizio idrico integrato, nonché delle vicissitudini legate alla concessione di Autostrade per l’Italia, l’Autore si interroga sull’esistenza di ragioni economiche, politiche, gestionali o storiche per accordare la preferenza al modello gestionale pubblicistico e deindustrializzato. Lo fa ripercorrendo le ragioni e gli sviluppi della stagione delle aziende municipalizzate e speciali, che non fu età dell’oro, e concludendo per l’insostenibilità, economica e giuridica, di una proposta che metterebbe a gravissimo rischio la capacità dell’Italia di colmare il *gap* impiantistico ed infrastrutturale che attanaglia i servizi pubblici, ed il SII in modo particolare, soprattutto al Centro-Sud, con un terzo della popolazione che

non beneficia di allacci in fogna e/o di depurazione dei reflui e le conseguenti procedure di infrazione che costano al Paese diversi milioni di Euro all'anno.

L'assetto proprietario dei gestori, peraltro già soggetti al controllo pubblico nella gran parte dei casi, è totalmente irrilevante rispetto alla conduzione del servizio. Quello che conta, invece, è la definizione di un quadro stabile e chiaro di regole e controlli, uniformemente applicato in tutto il territorio, che dia certezza sull'attuazione dei programmi di investimento nella conservazione funzionale delle infrastrutture e degli impianti così come nello sviluppo delle nuove realizzazioni necessarie per garantire al Paese di rimanere al centro delle dinamiche economiche e sociali del nostro tempo.

La proposta di pubblicizzazione dei servizi idrici, in particolare, cela malamente un disegno per l'allargamento forzoso del perimetro dello Stato, che sottende il mito falso e bugiardo della pretesa corrispondenza tra pubblicità e gratuità del servizio – che non è e non può mai essere, e che solo sostituisce il prelievo fiscale a quello tariffario; e appare piuttosto interessata a ricondurre sotto la mano della politica la gestione dei miliardari flussi di investimento che dovranno essere destinati al SII nei prossimi anni. Non a caso, la proposta Daga mira anche a smantellare le competenze regolatorie dell'ARERA per riportarle in ambito ministeriale.

Non senza nascondere che qualche ragione si trova anche nel campo avverso: sia per la scarsa qualità della comunicazione sin qui sviluppata dai soggetti gestori, che hanno così alimentato sospetti e cattivi pensieri, sia perché uno dei principali strumenti utilizzati per alleviare il peso degli investimenti dalle finanze pubbliche, la società mista, cioè un veicolo capitalista per il perseguimento di finalità pubblicistiche, si è rivelato un ibrido sterile e fuori dallo stesso controllo dei suoi ideatori, come la creatura di Frankenstein, piuttosto che un'evoluzione darwiniana della società di capitali; in esso impera il conflitto di interessi, cioè l'opposto di quel Partenariato Pubblico Privato che la Commissione Europea avalla invece proprio perché non è una privatizzazione.

È nella regolazione, da completare e da applicare in modo omogeneo sul territorio nazionale, che si può trovare il temperamento delle storture che pure, senza dubbio, si sono verificate nell'applicazione della Legge Galli (n. 36/94). Per questo l'Autore include nel libro una sua proposta, dove vengono dettati lo statuto e le finalità delle società concessionarie di servizi pubblici a rilevanza economica, distinguendo finalmente tra le diverse forme previste dalla legge – *in-house providing*, società mista e affidamento a terzi – in funzione degli obiettivi specifici che si intende raggiungere date le condizioni di ciascuna gestione; e dove si prevede un meccanismo di controlli sulle prestazioni tecniche ed economiche dei gestori, terzariato rispetto all'Autorità, eppure ad esclusivo beneficio di questa.

Per informazioni contattare info@pwacs.it.

ooo0ooo

Renato CONTI è avvocato titolare di proprio studio legale in Roma, dove si occupa di regolazione e contrattualistica dei servizi pubblici. Con una esperienza trentennale, nel corso della quale ricoprì per circa dieci anni la carica di Direttore degli Affari Legali e Societari di ACEA SpA, la multi-utility capitolina e primo operatore nazionale dei servizi idrici, oggi l'avv. Conti collabora con PW Advisory & Capital Services Italia, società privata di consulenza attiva nel facilitare il dialogo tra i diversi attori del comparto dei SS.PP.LL. sostenendoli nello sviluppo di analisi regolatoria e contrattuale, operazioni di finanza di progetto, finanziamento degli investimenti e revisione prestazionale.

Servizio WEBCOM800



Cos'è Webcom800

Tariffe

Faq

Cos'è Webcom848

Webcom Tlc

La tua assistenza di successo
con Webcom 800

Cos'è Webcom800

Webcom 800 è il modo più semplice per creare un punto di contatto tra il cliente e l'azienda. È la vetrina attraverso la quale il cliente scopre le offerte promozionali, i servizi e le novità che l'azienda vuole promuovere.

È uno strumento di contatto ben riconoscibile dal numero 800 che offre la diversificazione del costo in base all'operazione di provenienza della chiamata.

È un servizio semplice da gestire, con un pannello Internet con cui configurare il numero verde in base alle

“ Niente Canone, si paga solo quello che si usa! Tariffe,
uniche per tutte le fasce orarie ”



Attivazione gratuita e per te subito un bonus

Nessun costo di attivazione o canone mensile. Paghi solo il credito effettivo prepagato usufruendo di segreteria telefonica, blocco dei cellulari, controllo dei costi, gestione intercedenti. Alla prima attivazione riceverai gratuitamente un bonus pari al 10% dell'importo

Entra in Webcom800

L'area clienti Webcom per gestire i numeri e controllare le statistiche.

LOGIN

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione accesso

Sceita opzioni di gestione

Cruscotto contatore chiamate

Verifica credito residuo
se ricaricabile

The dashboard features a top navigation bar with tabs: **Preferiti**, **Tempo Reale**, **Gestione**, **Statistiche e Report**, and **Altre Opzioni**. Below the tabs are icons for **Chiamate in Corso**, **Pannello Chiamate TV**, **Guida al Pannello**, and **Esci dal Pannello**. The Webcom logo is in the top right corner.

A checkbox option reads: "Rendi questa pagina l'HomePage del pannello clienti: Salva".

A link [IVR CAMBIATI OGGI](#) is present above the gauges.

The gauges include: **RESPONDITORE** (M: 0, G: 0), **CONTATORE CHIAMATE** (MESE: 16, GIORNO: 0), and **CENTRO** (M: 16, G: 0).

Media chiamate per chiamante

Tipo	Media
GN	3,2000

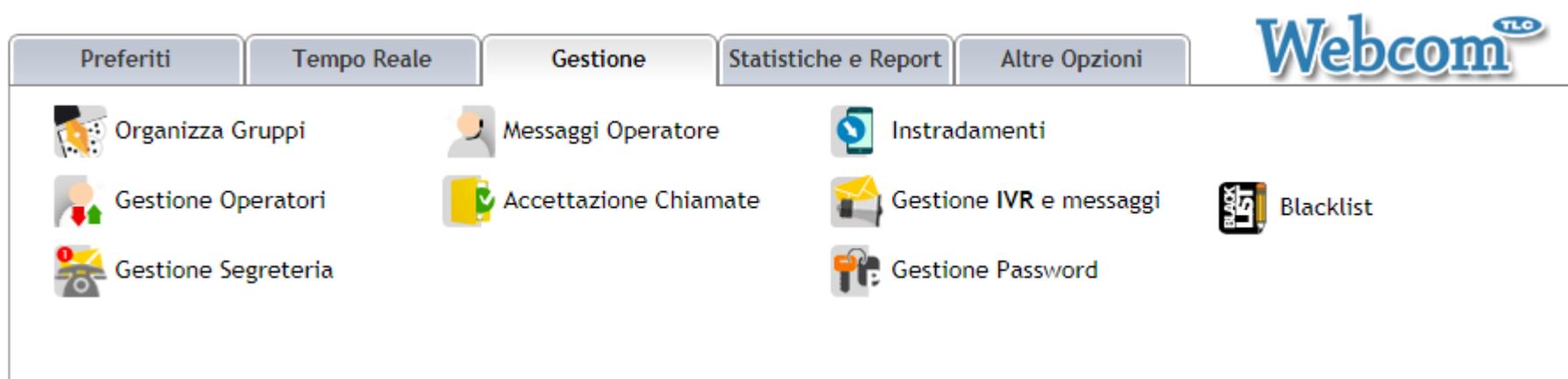
* I dati si riferiscono al mese ed al giorno in corso e si aggiornano ogni 10 secondi.

Crediti residui num. Verdi

Numero	Log	Cred.Res.Tot.	Lim. Gior.	Cr.Res. Gior.	Cred. Cum.
-	4544_WebcomAgentGN	44,91 Euro	-	-	-

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Gestione



The screenshot displays the 'Gestione' (Management) section of the Webcom800 dashboard. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Preferiti', 'Tempo Reale', 'Gestione', 'Statistiche e Report', and 'Altre Opzioni'. The 'Gestione' tab is active. The main content area contains several management functions, each with an icon and a label:

- Organizza Gruppi
- Messaggi Operatore
- Instradamenti
- Gestione Operatori
- Accettazione Chiamate
- Gestione IVR e messaggi
- Blacklist
- Gestione Segreteria
- Gestione Password

Da questa sezione è possibile gestire il proprio numero verde in totale autonomia, scegliendo tra le principali funzioni:

1) Instradamenti

- decidere i numeri di risposta al numero verde
- effettuare un instradamento orario settimanale

2) Gestione IVR e Messaggio; utilizzare la prestazione IVR per fornire informazioni preregistrate

1) Gestione Segreteria; utilizzare la prestazione di segreteria telefonica per non perdere possibili contatti commerciali

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Instradamenti

Instradamento semplice

1) Si seleziona il codice numero verde

2) si inseriscono i numeri neri di risposta

3) Si inseriscono in alternativa

- l'IVR per la fornitura di informazioni preregistrate
- la segreteria per permettere al chiamante di lasciare un messaggio

Numeri che si visualizzeranno nella colonna «Ordine Numero»

Instradamenti

Visualizza Alias:

Se vuoi caricare gli instradamenti di tutti i codici [Clicca Qui](#)

Mantieni l'abilitazione corrente (Login/Logout):

Tipo Instradamento

Tipo Instr.: STANDARD

[Clona Instradamenti:](#)

Codice:

199WebcomAgent03W - (199216903) [IST-PBX] ▼

[Logs/Codici](#)

199WebcomAgent03W - (199216903) [IST-PBX]

848WebcomAgent11GN - (848084811) [IST]

WebcomAgent02TLW - (899177102) [IST-PBX]

WebcomAgent26PRW - (0503170026)

WebcomAgent49GN - (800187049) [IST-PBX]

WebcomAgent64PCC - (0503170064)

WebcomAgent72SW - (0901672672)

IVR*

Segreterie*

Numero: Posiz:

Ordine Numero

[1] 0631703170

[2] #6005

[3] *7597

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Instradamento Orario Settimanale 1/3

Instradamento personalizzato

- 1) Si selezione il codice numero verde
- 2) Si seleziona l'icona Telefonino con Orologio

Instradamenti 

Visualizza Alias:

Se vuoi caricare gli instradamenti di tutti i codici [Clicca Qui](#)

Mantieni l'abilitazione corrente (Login/Logout):

Convalida Modifiche

Tipo Instradamento

Tipo Instr.: STANDARD

Clona Instradamenti:

Codice:

199WebcomAgent03W - (199216903) [IST-PBX] ▼

IVR*

Segreterie*

Numero: Posiz: AUT ▼

Giù 

Su 

Elimina 

Login/Logout 

Ins. Orario ([AIUTO](#)) 

Logs/Codici

199WebcomAgent03W - (199216903) [IST-PBX]

848WebcomAgent11GN - (848084811) [IST]

WebcomAgent02TLW - (899177102) [IST-PBX]

WebcomAgent26PRW - (0503170026)

WebcomAgent49GN - (800187049) [IST-PBX]

WebcomAgent64PCC - (0503170064)

WebcomAgent72SW - (0901672672)

Ordine Numero

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Instradamento Orario Settimanale 1/3

- 1) Si sceglie il codice
- 2) Si sceglie il giorno
- 3) Si sceglie il numero nero da inserire e/o l'IVR e/o la segreteria
- 4) Si sceglie l'orario di copertura del servizio

Instradamenti Settimanali - ([AIUTO](#))

Logs/Codici  

848WebcomAgent11GN - (84808) [Mantieni l'abilitazione corrente \(Login/Logout\):](#)

Giorno	Peso	IVR	Segr.	Numero	Ora Inizio (HH:MM)	Ora Fine (HH:MM)	
TUTTI	0			0631713170	08:00	18:00	<input type="button" value="Inserisci"/>
Lunedì							
Martedì							
Mercoledì							
Giovedì (CORRENTE)							
Venerdì							
Sabato							
Domenica							

Venerdì **Sabato** **Domenica**

Peso | Numero | Fascia

08:00-18:00

 Giù

 Su

 Elimina

 Login/Logout

Convalidare l'ordine impostato per il Codice selezionato in modo da rendere effettive le modifiche che si stanno visualizzando.

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Instradamento Orario Settimanale 2/3

Esempio 1

Instradamenti Settimanali - ([AIUTO](#))

Logs/Codici  

848WebcomAgent11GN - (84808) Mantiene l'abilitazione corrente (Login/Logout):

Giorno Peso IVR Segr. Numero Ora Inizio (HH:MM) Ora Fine (HH:MM)

Lunedì

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[1]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

Martedì

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

Mercoledì

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[1]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

Giovedì (CORRENTE)

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[1]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

Venerdì

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[1]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

Sabato

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[0]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

Domenica

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	00:00-07:59
[0]	0631713170	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	#6005	18:00-23:59

 Giù
 Su
 Elimina
 Login/Logout

Convalidare l'ordine impostato per il Codice selezionato in modo da rendere effettive le modifiche che si stanno visualizzando.

In questo esempio tutti i gg della settimana sono coperti nelle seguenti modalità:

- 1) Dalle 8 alle 18 risponde un numero urbano e se occupato o indisponibile scatta la segreteria
- 2) Al di fuori dell'orario 8 – 18 scatta la sola segreteria

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Sezione Instradamento Orario Settimanale 3/3

Esempio 2

Instradamenti Settimanali - (AIUTO)

Logs/Codici  

848WebcomAgent11GN - (84808) [Mantieni l'abilitazione corrente \(Login/Logout\):](#)

Giorno Peso IVR Segr. Numero Ora Inizio (HH:MM) Ora Fine (HH:MM)

Lunedì

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	0631713171	08:00-18:00

Martedì

Peso	Numero	Fascia
[0]	0631713171	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00

Mercoledì

Peso	Numero	Fascia
[0]	0631713171	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00

Giovedì (CORRENTE)

Peso	Numero	Fascia
[0]	0631713171	08:00-18:00
[0]	#6005	08:00-18:00

Venerdì

Peso	Numero	Fascia
[0]	#6005	08:00-18:00
[0]	0631713171	08:00-18:00

Sabato

Peso	Numero	Fascia
------	--------	--------

Domenica

Peso	Numero	Fascia
------	--------	--------

 Giù
 Su
 Elimina
 Login/Logout

Convalidare l'ordine impostato per il Codice selezionato in modo da rendere effettive le modifiche che si stanno visualizzando.

In questo esempio nei soli gg lavorativi :

- 1) Dalle 8 alle 18 risponde un numero urbano e se occupato o indisponibile scatta la segreteria
- 2) Al di fuori dell'orario 8 – 18 e nei sabato e nelle domeniche scatta un messaggio dissuasivo gratuito personalizzabile

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

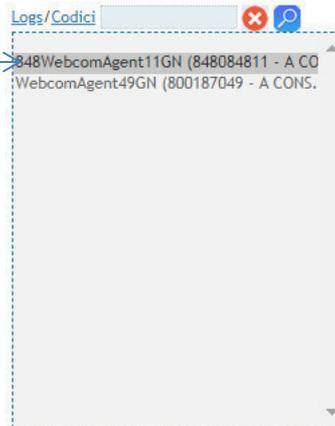
Gestione messaggio dissuasivo fuori orario lavorativo 1/2



Nella sezione Ricarica Numeri Verdi

Ricarica Numeri Verdi 

Si sceglie il codice



Si seleziona Gestione
MESSAGGIO DISSUASIVO

Per chi volesse utilizzare il Bonifico Bancario per ricaricare il credito dei numeri verdi:
IBAN: IT 45 W 02008 14113 000008705653
TAGLIO MINIMO DI RICARICA 122 EURO
N.B. Nella causale vi preghiamo di indicare il numero verde oggetto di ricarica.

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Gestione messaggio dissuasivo fuori orario lavorativo 2/2

In questa sezione è possibile Personalizzare il messaggio dissuasivo gratuito in piena autonomia

The screenshot shows a web browser window with the URL `pannello.webcom-tlc.it/Clienti/PU_DissuasivoGreen.aspx?ID=102930`. The page title is `- GESTIONE DISSUASIVO NUMERO VERDE -`. The interface is divided into two main sections: **Tipologia Messaggio** and **Messaggio**.

Tipologia Messaggio section:

- Standard
- Nessun Dissuasivo
- Uffici chiusi
- Personalizzato

Messaggio section:

Il servizio è disponibile ▼

dal: Lunedì ▼ al: Venerdì ▼

dalle ore: 08 ▼ e 00 ▼ alle ore: 19 ▼ e 00 ▼

Seconda fascia:

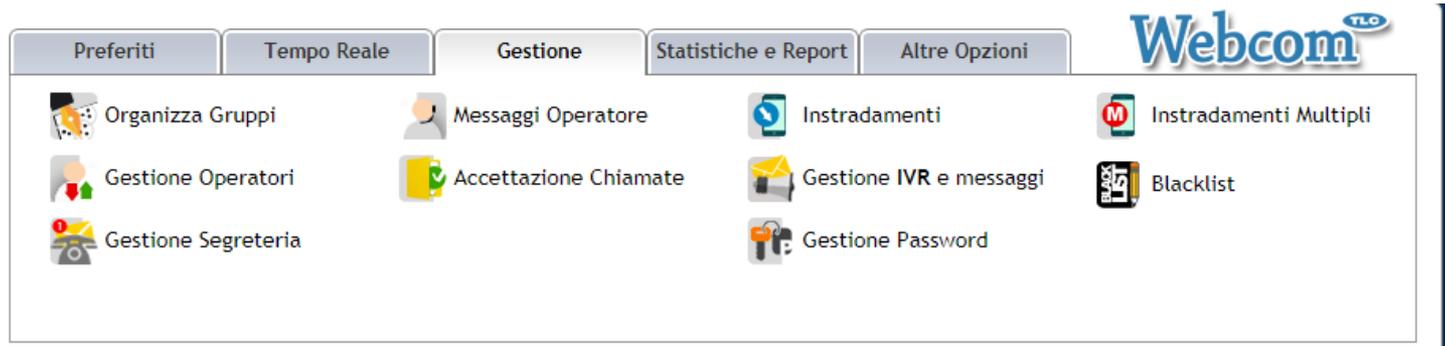
e il: Sabato ▼ e il: NESSUNO ▼

dalle ore: 08 ▼ e 00 ▼ alle ore: 19 ▼ e 00 ▼

Buttons: RICARICA SALVA MODIFICHE

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Gestione Segreteria Telefonica 1/2



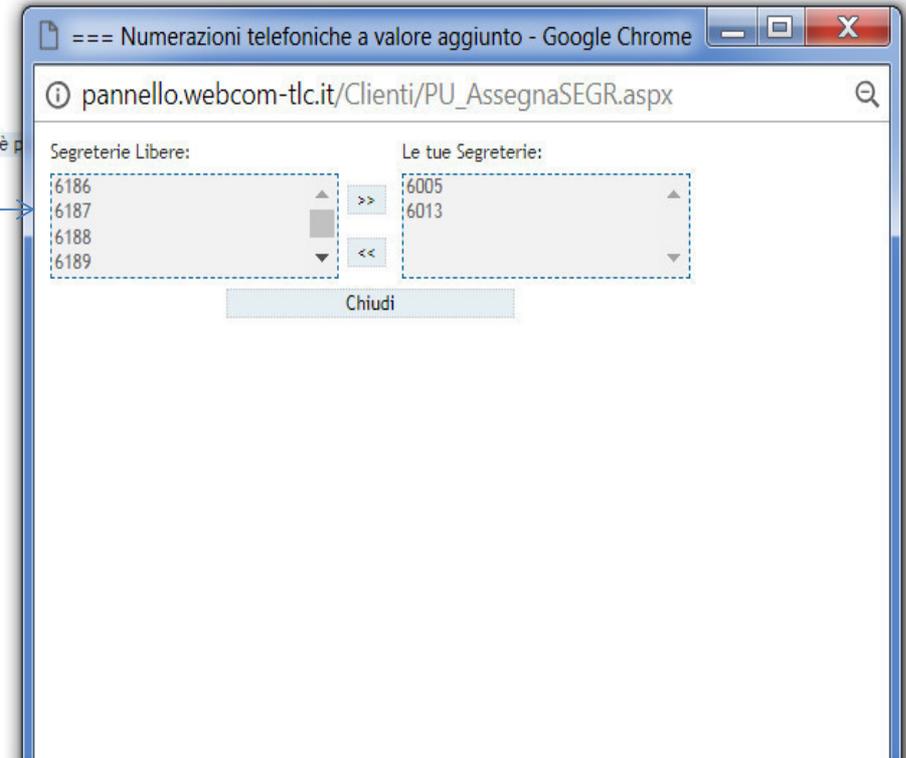
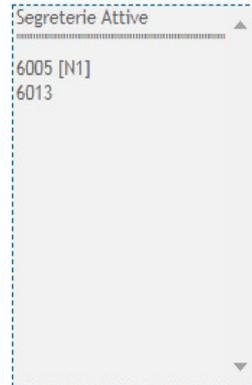
Si seleziona la Segreteria Telefonica

Segreteria Telefonica

[Assegnati una Segreteria](#)

Da questa sezione è p...

Si sceglie un numero di segreteria che verrà utilizzato negli instradamenti del numero verde



Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Gestione Segreteria Telefonica 2/2

Segreteria Telefonica

Assegnati una Segreteria

Da questa sezione è possibile Gestire e consultare la tua segreteria telefonica

Segreterie Attive

- 6005 [N1]
- 6013

Statistiche SMS Segreteria

Mese: MESE CORRENTE

Opzioni Segreteria

Messaggio di Accoglienza: Nessun file selezionato

Durata segreteria: 20

EMAIL : prova@gmail.com

Un SMS/EMAIL per ogni messaggio

Inserisci CLI nel Messaggio:

Allega WAV all'Email:

In questa sezione è possibile:

- 1) Inserire un messaggio di accoglienza sulla segreteria
- 2) Definire la lunghezza max in secondi del messaggio da lasciare in segreteria
- 3) Inserire un indirizzo email dove far pervenire il messaggio audio lasciato in segreteria

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Gestione messaggio Operatore



Preferiti Tempo Reale **Gestione** Statistiche e Report Altre Opzioni

- Organizza Gruppi
- Gestione Operatori
- Gestione Segreteria
- Messaggi Operatore
- Accettazione Chiamate
- Instradamenti
- Gestione IVR e messaggi
- Gestione Password
- Instradamenti Multipli
- Blacklist

Selezionando l'icona Messaggi Operatore

Messaggi Operatore

Logs/Codici

- 199WebcomAgent03W - (199216903) [IST-PBX]
- 848WebcomAgent11GN - (848084811) [IST]
- WebcomAgent02TLW - (899177102) [IST-PBX]
- WebcomAgent26PRW - (0503170026)
- WebcomAgent49GN - (800187049) [IST-PBX]
- WebcomAgent72SW - (0901672672)

Messaggio Personalizzato:

Msg. Fisso Msg. Mobile

Addebito ripartito fisso Addebito ripartito mobile

Messaggio da Fisso Messaggio da Mobile

0 0

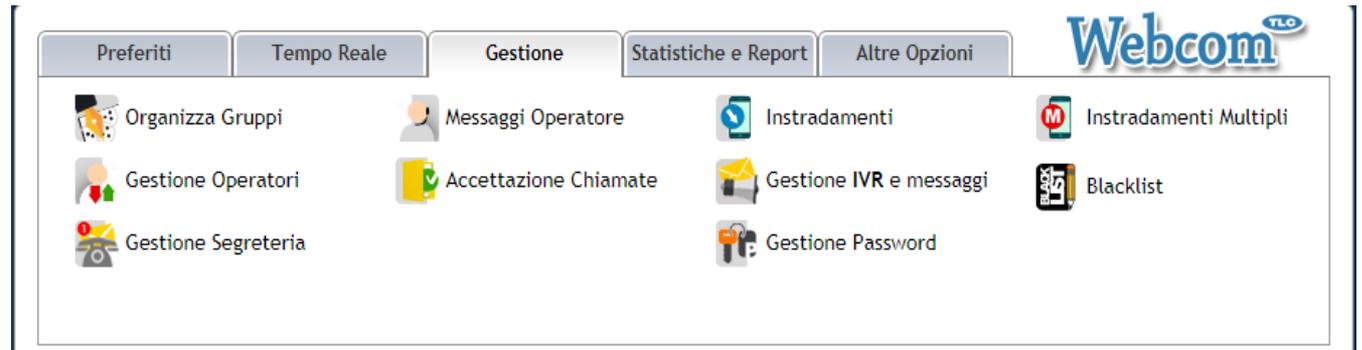
Stato: ABILITATO
Abilita chiave DTMF:

- Convalida -

è possibile inserire un messaggio vocale che verrà inviato all'operatore che risponde per avvertirlo che la chiamata proviene dal numero verde

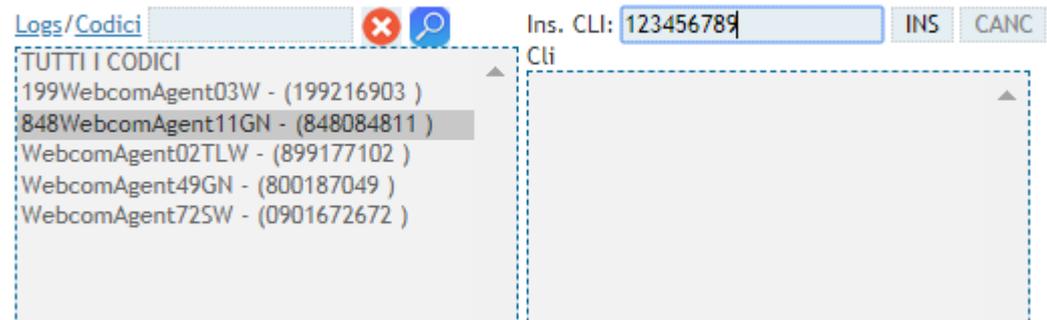
Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Gestione BlackList



Selezionando l'icona BlackList si ottiene

Gestione Black List

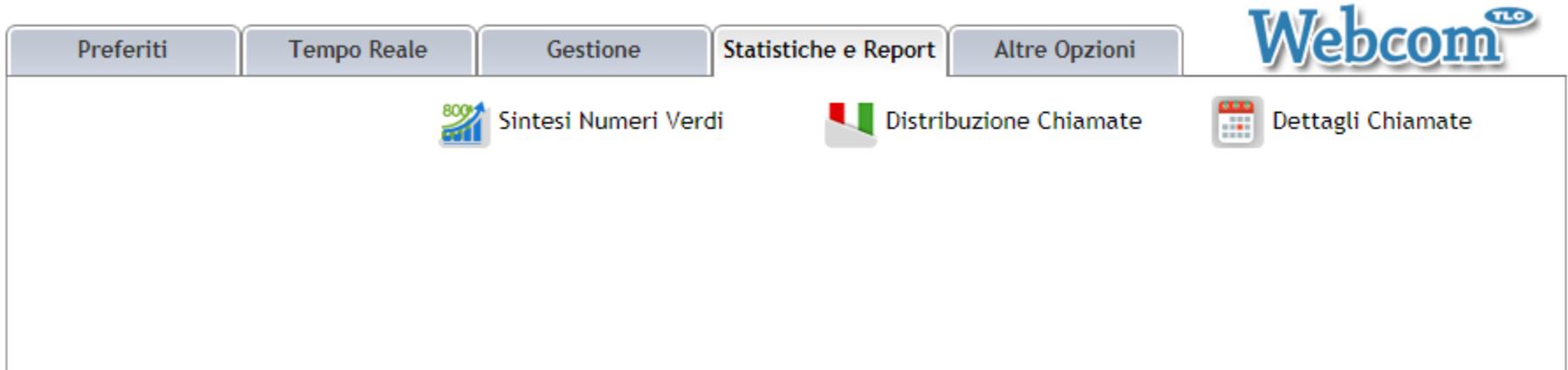


Si possono inserire uno o più numeri in BlackList e disabilitarli quindi alle chiamate al numero verde anche se le chiamate vengono effettuate in modalità riservata.

Allo stesso modo si possono cancellare uno o più numeri dalla BlackList riabilitandoli a chiamare il numero verde

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Statistiche utilizzo numero verde 1/6



The screenshot shows a web interface for the 'Webcom800' service. At the top right is the 'Webcom800' logo. Below it is a navigation bar with five tabs: 'Preferiti', 'Tempo Reale', 'Gestione', 'Statistiche e Report', and 'Altre Opzioni'. The 'Statistiche e Report' tab is active. Below the navigation bar, there are three main menu items: 'Sintesi Numeri Verdi' (with a bar chart icon), 'Distribuzione Chiamate' (with a map of Italy icon), and 'Dettagli Chiamate' (with a calendar icon).

Nella sezione Statistiche è possibile:

- 1) Dettaglio Chiamate, visualizzare il dettaglio delle chiamate ricevute sul numero verde;
- 2) Distribuzione Chiamate, verificare la distribuzione geografica dell'origine chiamate da rete fissa;
- 3) Sintesi Numeri Verdi, controllare i costi sostenuti per l'utilizzo del numero verde;

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

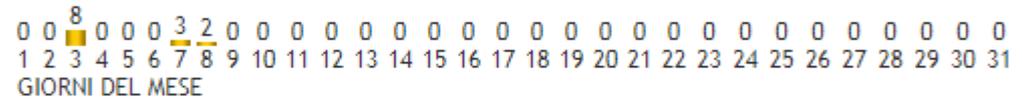
Statiche utilizzo numero verde 3/6

GRAFICO ELENCO CHIAMATE (Mensili)

Il Dettaglio Chiamate da
infine la visualizzazione grafica
della distribuzione giornaliera
delle chiamate.

N
U
M
E
R
O

C
H
I
A
M
A
T
E



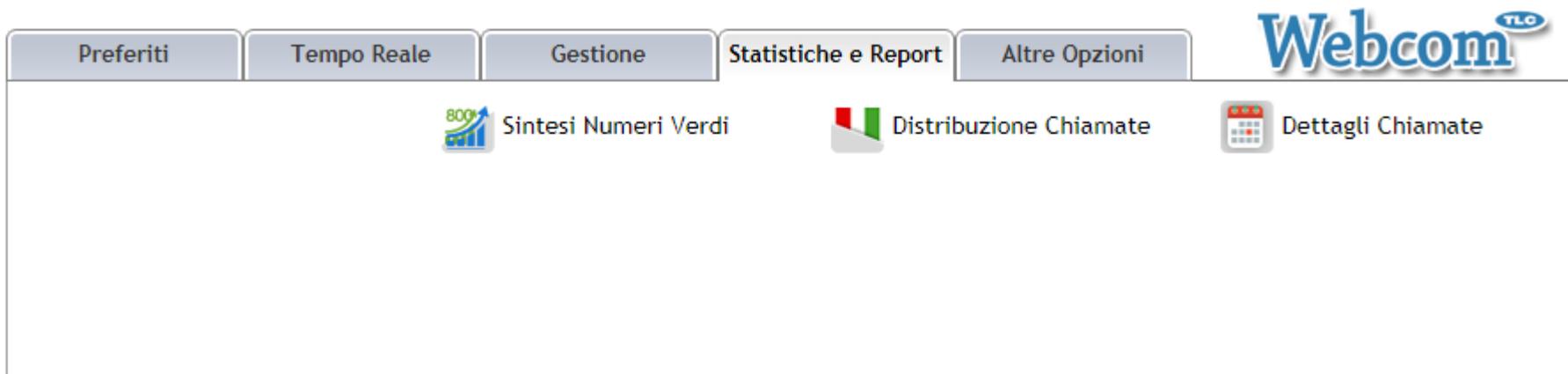
Esporta in Excel

E' possibile inoltre scaricare in
formato Excel il dettaglio

Totale tempo chiamate pagina attuale:	0:1:31
Totale tempo chiamate:	0:1:31
Totale chiamate nella pagina attuale:	13
Totale chiamate:	13

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Statistiche utilizzo numero verde 4/6



The screenshot displays the Webcom800 management interface. At the top right is the Webcom800 logo. Below it is a horizontal navigation bar with five tabs: "Preferiti", "Tempo Reale", "Gestione", "Statistiche e Report", and "Altre Opzioni". Underneath the navigation bar, three menu items are visible: "Sintesi Numeri Verdi" (with a bar chart icon), "Distribuzione Chiamate" (with a map of Italy icon), and "Dettagli Chiamate" (with a calendar icon).

Selezionando la voce «Sintesi Numeri Verdi» si accede alla sezione:
Sintesi chiamate GREEN
Sintesi Oraria

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Statiche utilizzo numero verde 5/6

Sintesi chiamate GREEN

 Sintesi chiamate GREEN

 [Sintesi Oraria](#)

Data
MESE CORRENTE ▼

Dal Giorno ▼ Al Giorno ▼

Gruppo ▼ Cod. Con Traffico

Calcola
Oggi

Selezionando il periodo temporale di interesse di ottiene:

 Sintesi chiamate GREEN

Data
MESE CORRENTE ▼

Dal Giorno ▼ Al Giorno ▼

Gruppo ▼ Cod. Con Traffico

Calcola
Oggi

Il sistema visualizza:
totale chiamate ricevute
totale tempo chiamate
costo dell'utilizzo del servizio

		Log	Codice	TotaleChiamate	TotaleConversazione	Costo	Voto
		848WebcomAgent11GN	848084811	13	0:1:31 (1,52')	0,530	
		WebcomAgent49GN	800187049	3	0:0:58 (0,97')	0,686	

Totale Tempo	0:2:29
Totale Chiamate	16
Costo Totale	1,216 EURO

Pannello di gestione numero verde WEBCOM800

Statiche utilizzo numero verde 6/6

Sintesi Oraria

 Sintesi Oraria

Data: MESE CORRENTE ▼ Giorno: TUTTO IL MES ▼ Intervallo: Ogni Ora ▼ Operatore: - TUTTI - ▼

ORA	Num.Ch.	Durata	Media
Dalle 00:00:00 alle 00:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 01:00:00 alle 01:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 02:00:00 alle 02:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 03:00:00 alle 03:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 04:00:00 alle 04:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 05:00:00 alle 05:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 06:00:00 alle 06:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 07:00:00 alle 07:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 08:00:00 alle 08:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 09:00:00 alle 09:59:59	0	00:00:00	00:00:00
Dalle 10:00:00 alle 10:59:59	4	00:00:25	00:00:06
Dalle 11:00:00 alle 11:59:59	5	00:01:10	00:00:14

Il sistema visualizza le chiamate con la durata totale e media per ogni singolo intervallo di Tempo scelto



Via Pindaro 50 00125 Roma
Tel 057 5294048 - 06 31703170
Fax: +39 06 52359546
Email : info@webcom-tlc.it; luigi.negro@webcom-tlc.it

“La Webcom TLC (www.webcom-tlc.it) è un operatore telefonico con copertura del servizio di Telecomunicazioni sull'intero territorio nazionale. E' direttamente interconnesso con i maggiori player del mercato (Wind, VO, WINDTRE e Telecom Italia – TIM) e attraverso la rete fissa di TIM indirettamente con Faswteb, Tiscali, Teletu e gli altri operatori minori.

Servizi a portafoglio:

- Numerazioni Non Geografiche (numeri verdi 800, numeri ad addebito ripartito e numero per assistenza tecnica 199)
- Numerazioni Geografiche
- Numerazioni nomadiche con prefisso 55
- Connessioni con circuiti diretti numerici (CDN)
- Connessioni con circuiti diretti IP
- Connessioni a larga banda in tecnologia (ADSL/HDSL complete di interfaccia IP) e F.O.

Con particolare riguardo alle numerazioni Non Geografiche (numeri verdi 800, numeri ad addebito ripartito e numero per assistenza tecnica 199), Webcom ha sviluppato una piattaforma di Rete Intelligente che permette di offrire ai Clienti le seguenti prestazioni principali:

- configurazione direttrice chiamante (apertura e/o chiusura codice da determinati gestori);
- configurazione di uno o più numeri di terminazione (fisso o mobile), con politiche di instradamento giornaliera, settimanali;
- configurazione IVR per la fornitura di informazioni preregistrate e/o per la definizione di sistemi di risposta automatici con gestione delle scelte effettuate dal chiamante;
- configurazione Segreteria telefonica
- chiusura delle numerazioni ai chiamanti disturbatori anche se riservati;
- messaggio gratuito di apertura chiusura azienda ovvero di disponibilità del servizio;
- località di origine della chiamata (in caso di chiamata proveniente da rete fissa sarà indicata la località corrispondente al distretto di origine della chiamata; in caso di chiamata proveniente da rete mobile sarà indicato il tipo di prefisso mobile);
- data della chiamata;
- ora di inizio della chiamata;
- durata della chiamata;

Qualità dei servizi idrici integrati

Webcom TLC con particolare riguardo alle tematiche di qualità del servizio idrico così come sono prescritte nell'Allegato A alla delibera 655 della ARERA ha predisposto:

- 1) per i comuni al di sotto dei 1000 abitanti un offerta flat per il servizio numero verde di accesso al pubblico;
- 2) per i comuni al di sopra dei 1000 abitanti e ai gestori dei servizi idrici un offerta per il servizio di IVR (risponditore automatico con scelte ad albero) con elaborazione di statistiche relative ai parametri di qualità del servizio, così come prescritto agli articoli 57,58 e59 offerto all'utenza del suddetto Allegato A.

Le due offerte sopra indicate permettono:

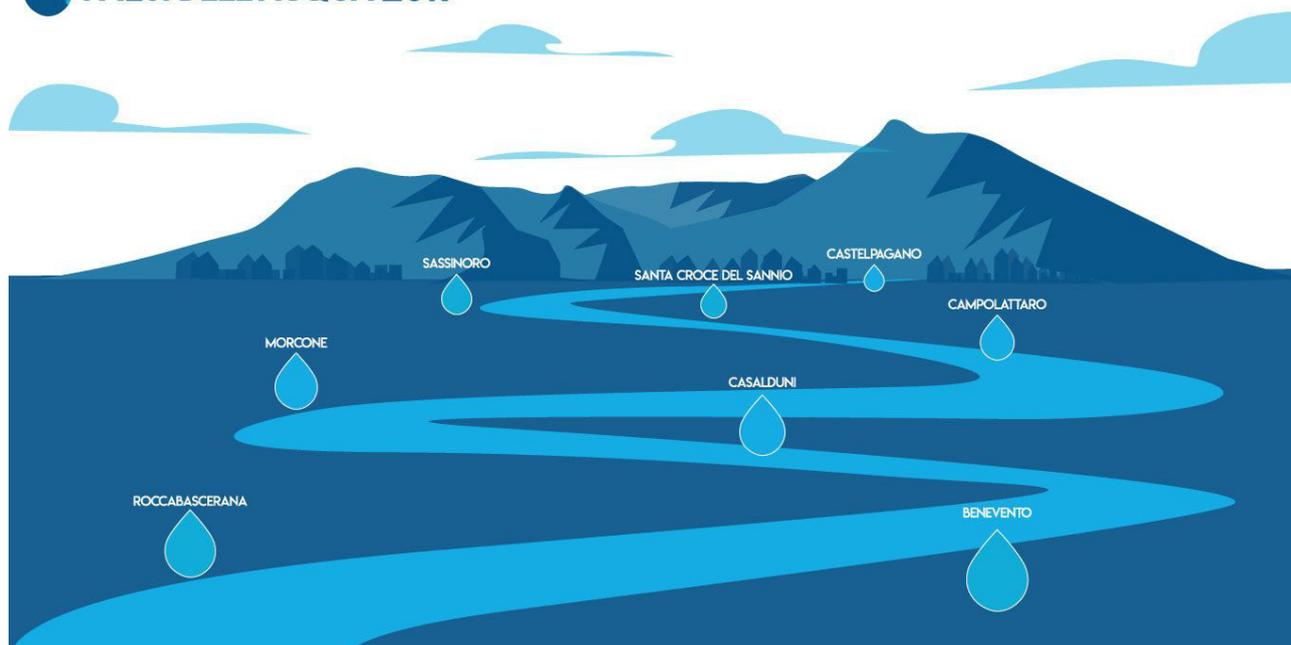
- 1) ai comuni al di sotto dei 1000 abitanti di verificare attraverso il pannello di gestione del numero verde la qualità del servizio offerto all'utenza;
- 2) ai comuni al di sopra dei 1000 abitanti e ai gestori dei servizi idrici di ottemperare ai requisiti richiesti da ARERA.

Entrambe le soluzioni non impattano sulla organizzazione telefonica della singola amministrazione e/o gestore del servizio idrico, in quanto effettuano la gestione in Rete Intelligente delle chiamate degli utenti dirette ai Numeri Verdi 800 prima di terminarle sugli accessi telefonici esistenti.

L'Associazione culturale **“Paese dell'Acqua”**
con il patrocinio della
Provincia di Benevento e
dei Comuni di:
**Casalduni, Campolattaro, Castelpagano, Morcone,
Roccabascerana, Santa Croce del Sannio, Sassinoro**

PRESENTANO:

 **PAESI DELL'ACQUA 2019**



Evento territoriale itinerante di cultura ambientale nella Valle del Tammaro

PATROCINI ISTITUZIONALI

Provincia di Benevento
Uncem Nazionale
Comuni “Paesi dell’acqua”
Gal AltoTammaro
Gal Titerno
Assonautica Italiana
Rete dei Piccoli Comuni Welcome
Consorzio Sale della Terra
GBC Italia
Living Future Italy Collaborative
Sanitation and Water for All
Fundació Universitat Rovira Y Virgili
Italian Climate Network
Federazione Italiana Canoa Kayak
Fare Ambiente
Optoelectronics group Università del Sannio

PARTNERS E SPONSORS

Vaghe Stelle
Living Future Italy Collaborative
Pietre Parlanti
Sette Comuni
Associazione Canoavela Campolattaro
GAL Titerno Tammaro
Ru.De.Ri
Equistiamo
Uncem
Palio del Grano
WWF Sannio
Che Tempo Fa
Italya Srl.
Consorzio Sale della Terra
Sanitation and Water for All

Terrazziamo
Assonautica
Gbc Italia
Italian Climat Network
Comitato Beni pubblici e comuni Stefano Rodotà
Comune di Santorso
Artipasta
WeBeetle
Rete dei Piccoli Comuni del Welcome
Matese Adventures
Fare Ambiente
Decathlon Benevento
Centrale Idroelettrica Sassinoro
Osservatorio Gocce D'Acqua
Res Ballooning
Res Italica
Xscape
Rete dei Semi Rurali

OSPITI E RELATORI

SPRAR di Sassinoro
Andrea Cunico - "Marchio d'Area" Sette Comuni
Marco Bussone - Presidente Uncem Nazionale
Antonio Di Maria- Presidente della Provincia di Benevento
Franco Balzi - Sindaco di Santorso (VI)
Marco Guzzonato - Sindaco di Marano Vicentino (VI)
Marco Stefanetta - Sindaco di Vogogna (VCO)
Marco Mari - Vice Presidente Nazionale GBC Italia
Giorgio Osti - Università di Trieste
Bruno Turra - Sociologo Ferrara
Pasquale Narciso - Presidente Gal Tammaro Titerno
Marco De Gaetano – Xscape Puglia
Teresa Dardo - Terrazziamo
Mario Festa – Ru.De.ri
Pierangelo Miola – Vaghe Stelle
Mirco Corato – Equistiamo
Ilaria Mazzini – Pietre parlanti
Michele Sica – Bosconauta
Giuseppe Rivello – Jepis Bottega
Antonio Pellegrino – Cooperative Terre di Resilienza

Angelo Moretti – Rete dei Piccoli Comuni del Welcome
Gaetano Genovese – Che Tempo Fa
Piero Orlando – Ambasciatore Assonautica Nazionale
Chiara Soletti – ItalianClimate Network
Roberta Carafa – Università di Tarragona “ Rovira y Virgili”
Vincenzo Iorio – Direttore Museo Achille Sannia
Amedeo Santomassimo – Matese Adventures
Carlo Battisti - International Living Future institute Executive Director
Riccardo Franciolini - Rete Semi Rurali
Sindaci Paesi dell’Acqua
Vincenzo Bardasino - Il Forno di Vincenzo
Roberto Pellino – Lerka Minerka
Giannetta Fusco – Università Parthenope
Chiara Soletti – Coordinatrice della sezione donne Italian Climate Network
Giorgia Pergolini – Esperta di cambiamenti climatici
Federico Brocchieri – Esperto negoziati per il clima
Mary Anne Ugochukwu - Nigeria
Arias Velasquez Elvia - Colombia
Fabian Diaz - Colombia
Renato Briganti - Gruppo iniziative territoriali Banca Etica
Andrea Cusano - Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio
Marco Leone - Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio
Anna Aliberti - Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio

ORGANIZZAZIONE e CONTATTI

Marco Iamiceli – Coordinatore del progetto

Tel. 328 35 35 081

Mail - marco.iamiceli@paesedellacqua.it

Carmine Finelli – Coordinamento attività internazionali

Tel. 352 691 551 420

Mail - info@paesedellacqua.it

Giusy Iuliani – Coordinamento attività didattiche

Tel 349 158 67 49

Mail - giusyiuliani@gmail.com

Enrica Bronzo – Progettazione didattica

Tel. 339 805 13 83

Mail - enricabronzo@gmail.com
Giada Iuliani – Ospitalita' diffusa
Tel. 346 560 97 41
Mail - giada.iuliani@live.it

COMUNICAZIONE e MARKETING:

- Nino Salemme - ItalyaSrl
- Paolo Parente - WeBeetleSrl
- Provincia di Benevento

FOTO E VIDEO

- Pasqualino Mastrantuono
- Fabrizio Di Sisto
- Sound Vibration

PROGRAMMA

DAL 29 AGOSTO AL 7 SETTEMBRE

“PASSI COMUNI”

Da “**ACQUE COMUNI**” A “**PAESI DELL’ACQUA**” la carovana dell’acqua dal Veneto in Campania

Trekking guidati di collegamento tra i comuni aderenti per seguire il programma degli eventi e conoscere il territorio, aperti al pubblico.

GIOVEDI 29 AGOSTO - SASSINORO

“GIOVANI ESPLORATORI”

Contest di ricerca territoriale per bambini delle scuole primarie del comprensorio

A cura di: **Associazione Paese dell'acqua**

PROGRAMMA:

Ore 09.00 l'Organizzazione Presenta l'Evento

Ore 10.00 Prima fase di preparazione dei partecipanti

Ore 11.30 Contest esplorativo sui temi stabiliti

Ore 13.00 Cerimonia di premiazione e consegna attestato

Ore 13.30 Pranzo per i partecipanti a cura dell'organizzazione

GIOVEDI 29 AGOSTO – SASSINORO E MORCONE

“MONITORAGGIO DEI CORPI FLUVIALI”

Laboratori sul fiume con l'Universita' di Tarragona “Rovira y Virgili” - Spagna

Ore 15.30 - Escursione torrente Sassinora e prelievo campioni da analizzare

Ore 17.00 – Museo Achille Sannia Morcone

Esperimenti e lettura dati rilevati

Intervengono:

Vincenzo Iorio - Direttore Museo Achille Sannia

Roberta Carafa - Ricercatrice Università di Tarragona Spagna

Andrea Cusano Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio

Anna Aliberti Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio

Modera: Enrica Bronzo Associazione Paese dell'Acqua

VENERDI 30 AGOSTO – S.CROCE DEL SANNIO

“A PANE E ACQUA” I grani del futuro incontrano l'acqua

Ore 8.00 Apertura dei forni dalla mattina, impasto collettivo

A seguire “Passi Comuni nel Borgo” – trekking rurale a Santa Croce del Sannio

Pranzo con i prodotti da forno

Ore 17.30 Anfiteatro Centro storico– Incontro pubblico

“I grani del futuro incontrano l'acqua” a cura de “ il Palio del Grano”

Apertura Sessione Fabian Diaz (Colombia)

- Antonio Pellegrino - Il palio del grano
- Ivan Di Palma - La terra mi tiene
- Michele Sica - Residenza rurale L'Incartata

- Il Forno di Vincenzo
- Rossella Torre
- Produttori locali

Ore 20 pane, companatico e festa popolare

SABATO 31 AGOSTO – SASSINORO

“PARLAMENTO EVOLUTIVO” Assemblea Nazionale Associazioni

Ore 09.00 - Seduta plenaria aperta al pubblico

- Apertura sessione Mary Anne Ugochukwu (Nigeria)
- Rete dei semi rurali - Riccardo Franciolini
- Sette Comuni - Andrea Cunico
- Ru.De.Ri. - Mario Festa
- Palio del Grano - Giuseppe Rivello e Antonio Torre
- Equistiamo - Mirco Corato
- Terrazziamo - Teresa Dardo
- Assonautica - Piero Orlando
- Comune di Santorso - Franco Balzi
- Rete dei piccoli comuni del Welcome - Gabriella Giorgione e Angelo Moretti
- Matese Adventures - Amedeo Santomassimo
- Fare Ambiente - Anna Zollo
- Res Ballooning - Michele Simeone
- Xscape - Marco De Gaetano
- Università di Tarragona “Rovira Y Virgil” - Roberta Carafa
- Sindaci dei Comuni “Paesi dell’Acqua”
- Gruppo iniziative territoriali Banca Etica - Renato Briganti

SABATO 31 AGOSTO – SASSINORO

Ore 14.30 - Agriturismo “Le delizie dell’Ortolano”

Organizzazione tavoli tematici solo per **associazioni partecipanti**

Tutor: Prof. Bruno Turra

- Vaghe Stelle - Pierangelo Miola
- Sette Comuni - Andrea Cunico
- Associazione Canoa Vela - ?
- GAL Titerno Tammaro - Massimo Di Tocco
- Ru.De.Ri. - Mario Festa e Valentina Anzoise
- Palio del Grano - Giuseppe Rivello e Antonio Torre
- Residenza Rurale L’Incartata - Michele Sica
- Equistiamo - Mirco Corato
- WWF Sannio - Camillo Campolongo

- Che Tempo Fa - Gaetano Genovese
- Italya s.r.l. - Nino Salemme
- Consorzio Sale della terra - Angelo Moretti
- Terrazziamo - Teresa Dardo
- Assonautica - Piero Orlando
- Italian Climate Network - Federico Brocchieri, Chiara Soletti, Giorgia Pergolini
- Comitato Beni Pubblici e Comuni Stefano Rodotà - Luigi De Giacomo
- Comune di Santorso - Franco Balzi
- Rete dei piccoli comuni del Welcome - Gabriella Giorgione
- Matese Adventures - Amedeo Santomassimo
- Fare Ambiente - Anna Zollo
- Res Italica - Giancarlo Di Tocco
- Xscape - Marco De Gaetano
- Rete dei semi rurali - Riccardo Franciolini
- Università di Tarragona "Rovira Y Virgil" - Roberta Carafa
- Sindaci Paesi dell'Acqua
- Webeetle s.r.l. - Paolo Parente
- Gruppo iniziative territoriali Banca Etica - Renato Briganti
- Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio - Marco Consales
- Optoelectronics group -Dipartimento di Ingegneria Unisannio -Marco Leone

SABATO 31 AGOSTO – SASSINORO

“PROCESSO ALL’ACQUA”

Ore 21.30 - Spettacolo Teatrale del duo **Marta e Gastone Dalla Via** e musiche dei **Valincantà**

DOMENICA 1 SETTEMBRE- CASALDUNI

“CLIMATE CHANGE”

Sessione dedicata ai cambiamenti climatici

Ore 10.30 SALUTI DEL SINDACO

Arias Velasquez Elvia (Colombia) - APERTURA SESSIONE -

Modera: **Carmine Finelli** - Associazione Culturale Paese dell'Acqua

Gaetano Genovese – Che Tempo Fa - “Allerta rossa”

“Il ruolo della meteorologia operativa nella prevenzione degli eventi climatici estremi”

Vincenzo Scatola - Fare Ambiente Campania

“i cambiamenti climatici in Italia”

Giannetta Fusco Oceanografa e Climatologa - Università degli studi di Napoli Parthenope

“I cambiamenti climatici nel Mar Mediterraneo e i suoi effetti”

Chiara Soletti – Coordinatrice della sezione donne ItalianClimate Network

“The climatechange en rose”: l’impatto del cambiamento climatico sulle donne

Giorgia Pergolini – Esperta di Clima e sicurezza alimentare

“The GoodHarvest”: l’impatto del cambiamento climatico sulla sicurezza alimentare

Federico Brocchieri – Esperto di cambiamenti climatici e di negoziati per il clima

“Il negoziato verso la COP 25 di Santiago del Cile”

DOMENICA 1 SETTEMBRE - CASTELPAGANO

“ACQUE COMUNI”

Ore 18.00 - Passi Comuni - passeggiata nel centro storico di Castelpagano

Ore 19:30 - Presentazione e proiezione docufilm di **Andrea Colbacchini** sull’evento omonimo del 2018, negli otto Comuni della provincia di Vicenza organizzato in collaborazione con L’associazione Paese dell’acqua

MARTEDI 3 SETTEMBRE – BORGO SOCIALE - ROCCABASCERANA (AV)

“MIGRANZA LIGNEA”

ore 10.30 - Azione laboratoriale collettiva, performance e installazione

A cura dell’artista Veneto **Francesco Rugiero** “Sgorbia” in collaborazione con la **Rete dei piccoli Comuni Welcome e il Consorzio Sale della terra**

MERCOLEDI 4 SETTEMBRE – BENEVENTO ROCCA DEI RETTORI

“I CONTRATTI DI FIUME”

Incontro formale per l’attivazione delle procedure per i contratti di fiume nella provincia di Benevento.

A cura del **Gal Alto Tammaro** e della **Provincia di Benevento**

VENERDI 6 SETTEMBRE - BENEVENTO, Complesso San Vittorino

“EDILIZIA SOSTENIBILE”

Ore 17.30 – “Edilizia ecologica, il prossimo passo verso un futuro sostenibile”

Saluti del Presidente della Provincia **Antonio Di Maria**

Giuseppe Mancini Ordine degli Ingegneri di Benevento

Giovanni Feroce - Ordine degli architetti di Benevento

Marco Mari– Vice Presidente GBC Italia

Arch. Mario Festa- Presidente Associazione Ru.De.Ri

Carlo Battisti - European Executive Director International Living Future Institute

Marco Bussone - Presidente Nazionale Uncem

Modera Monica Carmen - Rivista Bioarchitettura

SABATO 7 SETTEMBRE - CAMPOLATTARO

“SVILUPPO VISTA LAGO”

Progetti di sviluppo turistico sportivo sul lago di Campolattaro/Morcone

A cura dell'Associazione **Canoavela Campolattaro**, **Federazione Nazionale Canoa/kayak** e **Assonautica**

Ore 9.00 – Presentazione Società Sportive F.I.C.K.

A seguire Dimostrazioni attività sportive sul lago.

Ore 15:00 – Borgo di Campolattaro

Workshop **“Sviluppo Vista Lago”**

Interverranno:

Pasquale Narciso – Sindaco Di Campolattaro

Marco Bussone – Presidente Uncem

Sergio Avallone - Presidente Comitato Regionale FICK;

Rappresentante CONI Regionale

Piero Orlando - Ambasciatore Nazionale Assonautica Italiana;

Modera: **Simone Paglia**, Presidente ASD CanoaVela

Supporto tecnico-logistico alla manifestazione.

Vigili del Fuoco – Nucleo S.A.F.