

## La Tutela del Consumatore, Energia e Ambiente

Comitato Scientifico: Avv. Ivano Giacomelli – Avv. Giuseppe Ambrosio

### Programma:

1. **Nozioni generali del diritto del consumatore nel settore energetico** – Avv. Ivano Giacomelli
  - 1.1. Diritto di recesso per giusta causa, diritto di ripensamento.
  - 1.2. Procedure stragiudiziali – reclamo e conciliazione
2. **Servizi dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente** – Avv. Silvana Urso
  - 2.1. Modalità di accesso
  - 2.2. Tempi e documenti essenziali
3. **Servizio Conciliazione e Novità TICO** – Dott. Giovanni Galieti
  - 3.1. Aggiornamento normativa
  - 3.2. Aggiornamento procedure e tempistiche
4. **Simulazione presentazione domanda di conciliazione** – Dott. Giovanni Galieti
5. **Question time**
6. **Procedure Speciali** – Avv. Silvana Urso
  - 6.1. *bonus sociale* nei casi di: mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore; mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore; contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas;
  - 6.2. una *doppia fatturazione* a seguito di *switching*;
  - 6.3. la mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un *indennizzo automatico* dovuto;
  - 6.4. errori nell'addebito del C<sup>mor</sup> da parte dell'esercente la vendita entrante; di richieste di addebito del C<sup>mor</sup> in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione; di mancato annullamento del C<sup>mor</sup> a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria;
  - 6.5. rigetti da parte dei venditori dei reclami presentati (ai sensi della delibera 153/2012/R/com, art. 6).
7. **Question time**
8. **Fine Lavori**