

Workshop: Reglementări Internaționale în domeniul apei.

Client, reglementator și perspectiva clientului cu privire la serviciul de apă.

Reglementarea apei în diferite țări/regiuni.

Drepturile și obligațiile clienților.

Relații Clienți și Responsabilitatea Socială.

Drepturile și obligațiile Companiilor de apă.

Partea I a atelierului de lucru

Discurs de bun venit: oficiali din partea României

Ed Smeets, (Olanda)- *Prezentarea Grupului IWA și a activității sale*

Alexa Petru Bogdan (România)- *Sistemul de reglementare din România*

Andrea Guerini (Italia)- *Modelul de reglementare din Italia și modelul implementat de WAMATERC în Tirolul de Sud*

Ivaylo Kastchiev (Bulgaria)- *Modelul de reglementare și reforma generală a sectorului apei în Bulgaria; lucrări întreprinse în WAREG pentru analiza indicatorilor cheie de performanță a eficienței sectorului apei în țările membre*

Concluzii

Partea a IIa a atelierului de lucru: Reglementare

Sarah Hendry (Regatul Unit)- *Scottish Water- Inovare și colaborare în procesul de reglementare*

Frederik Looten (Belgia)- *Reglementări în domeniul apei în Flandra: o combinație între planificarea pe 6 ani a tarifelor și benchmarking*

Lledo Castellet & Francesc Hernandez (Spania)- *Tarifele la apă și recuperarea totală a costurilor totale ale serviciilor*

Concluzii

Partea a IIIa a atelierului de lucru: Comunicarea

Philip Weller (Austria)- *Programul de pregătire profesională*

Valbona Paja (Albania)- *Provocările privind îmbunătățirea serviciilor clienți odată cu implementarea reformei sectorului apei*

Ediola Osman (Albania)- *Experiența Companiei de Apă și Canalizare din Korca cu privire la strategia de conștientizare /comunicare/educare a clienților*

Întrebări și răspunsuri

Concluzii și închiderea lucrărilor atelierului