

“La Conciliazione paritetica: aspetti normativi e relazionali”

La procedura di Conciliazione Paritetica di Trenitalia
(Protocollo di intesa Trenitalia e Associazioni dei Consumatori del 4 marzo 2010)

ROMA 25 - 26 - 27 marzo 2014

Starhotel Metropole -via Principe Amedeo, 3 - 0647741

1° giorno

- 10.30** **Giovanni Ferrari** – Trenitalia
Saluto ai partecipanti
Presentazione del corso
- 11.00** **Giovanni Ferrari** – Trenitalia
Le condizioni del Trasporto
La Carta dei Servizi
- 11.45** **Coffee break**
- 12.00** **Giovanni Ferrari** – Trenitalia
Il Protocollo d'intesa
- 13.00** **Lunch**
- 14.00** **Avv. Roberto Barbieri** - Movimento Consumatori
Gli strumenti di tutela del consumatore nel codice del consumo
- 15.00** **Giovanni Ferrari** - Trenitalia
Avv. Roberto Barbieri – Movimento Consumatori
La conciliazione: l'esperienza di Trenitalia e delle Associazioni dei Consumatori
- 16.00** **Coffee Break**
- 16.15** **Isabella Abbatepaolo** – Trenitalia
L'Ufficio di Conciliazione: organizzazione e missione.
- 17.30** **Domande e dibattito**

2° giorno

- 9.30** **Giovanni Ferrari** – Trenitalia
Follow-up
- 10.15** **Armando Pintus** – Consumers' Forum
Il Modello Relazionale nella Conciliazione Paritetica
- 11.15** **Coffee Break**
- 11.30** **Armando Pintus** – Consumers' Forum
Il Modello Relazionale nella Conciliazione Paritetica
- 13.15** **Lunch**
- 14.15** **Armando Pintus** – Consumers' Forum
Esercitazioni pratiche e simulazioni di conciliazione paritetica
- 16.15** **Coffee Break**
- 16.30** **Armando Pintus** – Consumers' Forum
Esercitazioni pratiche e simulazioni di conciliazione paritetica
- 18.00** *Conclusioni*

3° giorno

- 9.30** **Fabio Picciolini** – Consumers' Forum
Il contesto normativo europeo e nazionale
- 10.15** **Prof. Pierfrancesco Bartolomucci**
Le ADR e la conciliazione paritetica
- 11.30** **Coffee break**
- 12.00** **Vecchio Gianfrancesco** - Direttore Generale MISE
- 13.00** **Lunch**
- 14.30** **Giovanni Ferrari** – Trenitalia
Fabio Picciolini - Consumers' Forum
Dibattito
- 15,30** *Conclusioni*
Consegna attestati