

“La Conciliazione paritetica: aspetti normativi e relazionali”

La procedura di Conciliazione Paritetica di Trenitalia
(Protocollo di intesa Trenitalia e Associazioni dei Consumatori del 28 settembre 2016)

ROMA 20, 21 e 22 marzo 2018
Meeting Center di Largo dello Scoutismo 1.

1° giorno

- 10.00** **Avv. Giovanni Ferrari - Trenitalia**
Presentazione del corso
- Avv. Mario Finzi - Presidente Consumers' Forum**
Saluto ai partecipanti
L'impegno di Consumers' Forum per la diffusione della Conciliazione Paritetica
- 10.45** **Avv. Ovidio Marzaioli - Consumers' Forum**
Gli strumenti di tutela del consumatore nel codice del consumo e le A.D.R. nel contesto europeo e nazionale
- 11.15** **Coffee Break**
- 11,30** **Avv. Giovanni Ferrari -Trenitalia**
Le Condizioni del Trasporto in generale
I diritti e i doveri del passeggero nel Regolamento Europeo 1371/2007
La Carta dei Servizi
- 13.00** **Light Lunch**
- 14.30** **Avv. Giovanni Ferrari –Trenitalia**
Novità normative
- 15.00** **Avv. Giovanni Ferrari - Trenitalia**
Il Protocollo d'intesa del 28 settembre 2016
L'esperienza di Trenitalia
- 15.45** **Coffee Break**
- 16.00** **Avv. Giovanni Ferrari - Trenitalia**
L'Organo Paritetico di Garanzia e i rapporti con il Ministero dello Sviluppo Economico
- 16.45**
Isabella Abbatepaolo - Trenitalia
L'Ufficio di Conciliazione: organizzazione e missione
- 17.30** **Domande e dibattito**

2° giorno

- 9.30** **Avv. Giovanni Ferrari - Trenitalia**
Follow-up
- 10.15** **Dr. Armando Pintus – Psicologo - Presidente CSR Formazione e Coaching Milano**
Il Modello Relazionale nella Conciliazione Paritetica
- 11.15** **Coffee Break**
- 11.30** **Dr. Armando Pintus - Psicologo**
Il Modello Relazionale nella Conciliazione Paritetica
- 13.30** **Light Lunch**
- 14.30** **Dr. Armando Pintus - Psicologo**
Esercitazioni pratiche e simulazioni di conciliazione paritetica
- 16.00** **Coffee Break**
- 16.15** **Dr. Armando Pintus - Psicologo**
Esercitazioni pratiche e simulazioni di conciliazione paritetica
- 18.15** **Conclusioni**

3° giorno

- 10.00** **Avv. Giovanni Ferrari - Trenitalia**
Follow up
- 10.15** **Avv. Gianluca Di Ascenzo**
A.D.R. - La tutela della privacy nella normativa e nella prassi
- 11.15** **Coffee Break**
- 12.00** **Avv. Marzaioli - Avv. Ferrari**
L'esperienza delle Associazioni dei consumatori ed il confronto con l'esperienza di Trenitalia
- 13.30** **Light Lunch**
- 14.30** **Dibattito**
- 15.30** **Avv. Mario Finzi - *Presidente Consumers' Forum***

Conclusioni
- 16.00** **Consegna attestati**