

**SEMINARIO DI FORMAZIONE CONCILIATORI  
TELECOM ITALIA/ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI  
Roma 21-22-23 novembre 2011**

**21 novembre**

- 09:00** Apertura lavori e presentazione del corso  
**Sergio Veroli** – Presidente di Consumers' Forum  
**Monica Placidi** - Responsabile Tutela dei Consumatori della Funzione Antitrust e Tutela del Consumatore di Telecom Italia
- 10:30** "Evoluzione della conciliazione di consumo in europa" - prima parte  
**Oreste Calliano** - Ordinario di Diritto Privato Comparato e della UE presso l'Università di Torino
- 11:00 – 11:15** Coffee break
- 11:15** "Evoluzione della conciliazione di consumo in Europa - seconda parte"  
**Oreste Calliano** - Ordinario di Diritto Privato Comparato e della UE presso l'Università di Torino
- 11:45 – 12:00** Domande e risposte
- 12:00** La Conciliazione Paritetica. L'esperienza di questi anni di Telecom Italia. La procedura. Cenni sull'accordo quadro Telecom Italia e Associazioni dei Consumatori"  
**Agata Carosi** – Responsabile Conciliazione Paritetica della Funzione Antitrust e Tutela del Consumatore di Telecom Italia  
**Mario Finzi** – Presidente Assoutenti
- 13:15 – 13:30** Domande e risposte
- 13:30** Lunch
- 14:30** "Elementi di Regolamentazione"  
**Vincenzo D'Ippolito** – Responsabile Servizi Wholesale, Contenzioso OLO e Implementation della Funzione Regolamentazione di Telecom Italia
- 15:00 – 15:15** Domande e risposte
- 15:15** Contestualizzazione delle modalità di conciliazione on-line o de visu. Telefonia Fissa e Mobile  
Costituzione dei gruppi di lavoro x la discussione dei casi simulati  
Formazione delle diverse Commissioni di Conciliazione  
**Armando Pintus**
- 16.00** Cenni sul sistema CONARB- Gestione delle conciliazioni telefonia fissa e mobile  
**Paolo De Santis** - Responsabile Funzionale sistema CONARB di Shared Service Center - Software & Test Factory
- 16:30** Coffe break
- 16:45** Esercitazioni pratiche – Telefonia Fissa
- 19:00** Chiusura giornata

## **22 novembre**

**09:00** "Cenni sulla Privacy in tema di conciliazione"

**Roberto Fermani** - Responsabile Privacy della Funzione Antitrust e Tutela del Consumatore di Telecom Italia

**09:30 - 9:45** Domande e risposte

**09:45** "Il nuovo Codice del Consumo"

**Ovidio Marzaioli** - Segreteria nazionale Movimento Consumatori

**10:15 - 10:30** Domande e risposte

**10:30 - 10:45** Coffee break

**10:45** "La conciliazione e la mediazione: due mondi paralleli "

**Monica Placidi** - Responsabile Tutela dei Consumatori della Funzione Antitrust e Tutela del Consumatore di Telecom Italia

**Liliana Ciccarelli** - Segretario Generale Consumers' Forum

**11.45 - 12:00** Domande e risposte

**12:00** "Gli aspetti psicologici e relazionali della conciliazione"

**Armando Pintus**

**13:00** Lunch

**14:00 Esercitazioni** - discussione dei casi simulati nei gruppi di lavoro - Telefonia fissa

**Armando Pintus**

**16:00** Coffee break

**16:15** Esercitazioni pratiche -telefonia mobile

**18:00 Esercitazioni** - discussione dei casi simulati nei gruppi di lavoro - Telefonia mobile

**Armando Pintus**

**19:00** Chiusura lavori

## **23 novembre**

**09:00 Agata Carosi** "Organizzazione e sviluppo della giornata"

**09:15 Risultati a confronto-** Verifica dei casi simulati telefonia fissa  
**Armando Pintus**

**11:30 Tavola Rotonda** "La liberalizzazione e gli effetti sui consumatori".  
**Francesco Nonno** –Responsabile Antitrust e Tutela del Consumatore di Telecom Italia  
**Sergio Veroli** - Presidente Consumers'Forum  
**Federico Flaviano** – Responsabile Direzione Tutela dei Consumatori – Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**13:00 Lunch**

**14:00 Risultati a confronto-** Verifica dei casi simulati telefonia mobile  
**Armando Pintus**

**15:30** Consegna dei diplomi e commenti sul Seminario  
**Sergio Veroli** - Presidente Consumers'Forum

**Chiusura Seminario ore 16:30**

**N.B. Totale ore di pratica n. 18:00 (rif. decreto 23.7.2004 n. 222)**