

**SEMINARIO DI FORMAZIONE CONCILIATORI
TELECOM ITALIA/ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
Roma 08-09-10 Giugno 2015
Holiday Inn Via Aurelia km 8,400**

Il Seminario promosso da Consumers'Forum e Telecom Italia ha lo scopo di formare risorse appartenenti alle 20 Associazioni dei Consumatori, firmatarie del protocollo d'Intesa, e personale Telecom Italia, scelti per ricoprire il ruolo di **Conciliatori** nell'ambito della Conciliazione Paritetica. Pertanto, tutti gli argomenti trattati sono affrontati con un **approccio operativo** teso a mettere i singoli *Conciliatori* nelle condizioni di utilizzare, nell'ambito dell'attività che andranno a svolgere, **quanto presentato in aula**.

Durante le tre giornate del percorso formativo sono previsti **interventi di Responsabili/Professionisti provenienti dal mondo dell'azienda, nella quale ricoprono ruoli di primaria importanza nelle attività inerenti attività di impatto con i consumatori e Responsabili di alcune delle maggiori Associazioni dei Consumatori protagoniste del consumerismo in Italia**.

Sarà così possibile per i partecipanti attingere dalle esperienze affrontate in aula un comportamento/ confronto con quanto si troveranno a gestire nello svolgimento dell'attività.

08 giugno

11:00 Mission di Consumers'Forum e presentazione del corso

Fabio Picciolini – Presidente di Consumers' Forum –

Presentazione della Funzione Tutela dei Consumatori in Telecom Italia

Monica Placidi - Responsabile Tutela dei Consumatori della Funzione Rapporti con le Istituzioni ed Organismi Nazionali e Locali di Telecom Italia

11:45 Evoluzione della conciliazione di consumo in europa

Oreste Calliano - Ordinario di Diritto Privato Comparato e della UE presso l'Università di Torino

MODULO TUTELA DEL CONSUMATORE

12:30 Canali di accesso e gestione del cliente CONSUMER

Giacomo Solfanelli – Responsabile Caring Operations Consumer

13:30 Lunch

14:30 Passaggi tra operatori

Vincenzo D'ippolito – Responsabile Offerte Wholesales Regolamentate e Regolam Energy della Funzione Rapporti con le Authorities Nazionali di Telecom Italia

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

16:00 Accordo di conciliazione Paritetica TI/AACC. L'esperienza di questi anni.

Agata Carosi – Responsabile Rapporti con le Associazioni Consumatori e Conciliazione Paritetica della Funzione Tutela dei Consumatori di Telecom Italia

Sergio Veroli – Segretario Nazionale Federconsumatori

17:00 Coffe break

17:15 Sistema CONARB- Gestione delle conciliazioni

Paolo De Santis - Responsabile Funzionale sistema CONARB di Telecom Italia Information Technology

18:30 Chiusura giornata

09 giugno

MODULO PRIVACY

9:30 Cenni sulla Privacy in tema di conciliazione.

Roberto Fermani - Responsabile Privacy della Funzione Rapporti con le Authorities Nazionali di Telecom Italia

10:30 Gli aspetti psicologici e relazionali che più permettono di costruire delle conciliazioni efficaci.

Armando Pintus Psicologo - Presidente CSR Formazione e Coaching Milano

11:45 Coffee break

12:00 Le diverse modalità di conciliazione on-line o de visu e i loro possibili risultati.

Costituzione dei gruppi di lavoro x la discussione dei casi simulati e formazione delle diverse Commissioni di Conciliazione

Armando Pintus

13:15 Light Lunch

14:30 Canali di accesso e gestione del cliente BUSINESS

Paolo Chiozza – Responsabile Caring Operations Interprise

15:15 Esercitazioni pratica 1 su un caso di telefonia fissa con successiva analisi dei risultati ottenuti e valutazione da parte dei vari ruoli professionali coinvolti.

Armando Pintus Psicologo - Presidente CSR Formazione e Coaching Milano

16:15 Coffee break

MODULO PASSAGGI TRA OPEARTORI

16:30 Esercitazione pratica 2 su un caso di telefonia mobile con successiva analisi dei risultati ottenuti e valutazione da parte dei vari ruoli professionali coinvolti.

Armando Pintus Psicologo - Presidente CSR Formazione e Coaching Milano

19:00 Chiusura lavori

10 giugno

9:30 Codice Del Consumo

Francesco Luongo - Vice Presidente Movimento Difesa del Cittadino

10:30 Simulazione del caso 3 di Telefonia Fissa e riflessioni sulle modalità utilizzate di conduzione e gestione operativa delle conciliazioni fatte

Armando Pintus Psicologo - Presidente CSR Formazione e Coaching Milano

13:30 Light Lunch

14:30 Aspetti rilevanti che permettono di creare valide conciliazioni paritarie delegate e considerazioni conclusive.

Armando Pintus Psicologo - Presidente CSR Formazione e Coaching Milano

16.00 Consegna dei diplomi e commenti sul Seminario

Giuseppe Mermati - Segretario Generale Consumers' Forum

Chiusura Seminario ore 14:00

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