Programma del Corso di Formazione per Negoziatori
Protocollo Trenitalia Tper/AACC

PRIMA GIORNATA

Ore 09.00 **Registrazione dei partecipanti**

Ore 9,45 **Presentazione del corso**

A cura di Alessandro Botteghi (Trenitalia Tper) e di Sergio Veroli (CONSUMERS' FORUM)

Ore 10.30 **1° modulo**

- Il trasporto ferroviario e il contratto di Servizio del trasporto pubblico ferroviario in Emilia-Romagna
- Inquadramento normativo

A cura di Aldo Salani FER

Ore 11.30 **2° modulo**

- Le Condizioni del Trasporto in generale e di TRENITALIA TPER
- La Carta della mobilità

A cura di Diana Gambarrota ed Elena Volpe Trenitalia Tper

Ore 12.30 **3° modulo**

- Gli strumenti di tutela del consumatore nel codice del consumo
- Focus settore trasporti
- Ruolo dell'Autorità dei Trasporti

A cura di Carmelo Calì (Consumers' Forum)

Ore 13.45 **Light Lunch**

Ore 15.00 **4° modulo**

- I diritti e i doveri del passeggero Panoramica regolatoria
    - Delibera ART 106/2018
    - Delibera ART 16/2018
    - Delibera ART 28/2021
    - Regolamento CE 1371/2007
    - Regolamento CE 782/22021

A cura di Felice Petillo (Cosumers' Forum)

Ore 16.30 **Coffee Break**

Ore 16.45 **5° modulo**

- Trenitalia Tper come società di trasporto ferroviario
- Sito Internet di Trenitalia Tper,
- Accesso ai reclami/rimborsi e l'attenzione di Trenitalia Tper verso il cliente

A cura di Alessandro Botteghi e Loretta Viani di Trenitalia Tper, Luca Braggion (ADICONSUM) e Vincenzo Paldino (UDICON)

Ore 18,00 **fine prima giornata**

SECONDA GIORNATA

Ore 09.30 **6° modulo**

- Le A.D.R. nella legislazione italiana
- La conciliazione paritetica
- La conciliazione nel settore trasporti

A cura di Ovidio Marzaioli (Consumers' Forum)

Ore 10.30 **7° modulo**

- Il Protocollo d'intesa Trenitalia TPER- AACC
- I reclami più ricorrenti
- L'esperienza della conciliazione Trenitalia TPER

Esperienza a cura di Alessandro Botteghi di Trenitalia Tper, Giuseppe POLI (FEDERCONSUMATORI) e Ettore Di Cocco (LEGACONSUMATORI)

Ore 11,45 ***Sessione di domande e risposte***

A cura di Trenitalia Tper, AACC firmatarie e CF

Ore 13.00 **Conclusioni dei lavori e consegna degli attestati**