

**CORSO SULLA CONCILIAZIONE
POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
FIUGGI 26 - 28 MARZO 2012**

1° GIORNO

- Ore 9,00 - Apertura lavori e presentazione del corso (L. Ciccarelli - R. Giacani)
- Ore 9,30 - Il Codice del consumo (L. Ciccarelli)
- Ore 10,45 - Coffee Break
- Ore 11,00 - I metodi di risoluzione alternativa delle controversie: il quadro del Conciliazione in Italia (P. Bartolomucci)
- Ore 13,00 - Pranzo
- Ore 14,30 - Caratteristiche contrattuali dei prodotti di Corrispondenza e Pacchi coinvolti nella procedura di Conciliazione (G. Gori - M. Marino)
- Ore 16,30 - Coffee Break
- Ore 16,45 - Il Regolamento di Conciliazione ed il contesto normativo postale (M. Filippeto - O. Marzaioli)
- Ore 18,00 - Chiusura della giornata

2° GIORNO

- Ore 9,00 - La casistica di Conciliazione emersa dall'avvio della procedura (R. Giacani)
- Ore 9,30 - Alcuni casi tipici esaminati da una Commissione di Conciliazione (A. Russo - M. Capasso)
- Ore 10,45 - Coffee Break
- Ore 11,00 - Storia ed esperienza della Conciliazione Paritetica (P. Praderi)
- Ore 12,00 - Aspetti psicologici e relazionali nella Conciliazione (A. Pintus)
- Ore 13,00 - Pranzo
- Ore 14,30 - Aspetti psicologici e relazionali nella Conciliazione (A. Pintus)
- Ore 16,30 - Coffee Break
- Ore 16,45 - Aspetti psicologici e relazionali nella Conciliazione (A. Pintus)
- Ore 18,00 - Chiusura della giornata

3° GIORNO

- Ore 9,00 - Costituzione dei gruppi di lavoro e discussione del caso simulato (A. Pintus)
- Ore 10,45 - Coffee Break
- Ore 11,00 - Discussione del caso simulato nei gruppi di lavoro
- Ore 11,30 - Verifica dei risultati della simulazione (A. Pintus)
- Ore 12,30 - Consegnare dei diplomi e chiusura del corso (S. Veroli - R. Giacani)
- Ore 13,00 - Pranzo

