

“La Conciliazione paritetica: aspetti normativi e relazionali”

La procedura di Conciliazione Paritetica di Trenitalia
(Protocollo di intesa Trenitalia e Associazioni dei Consumatori del 4 marzo 2010)

Rocca di Papa, 15, 16 e 17 maggio 2012

1° giorno

- 12.00 Giovanni Ferrari – Trenitalia**
Saluto ai partecipanti
Presentazione del corso
- 13.00 Lunch**
- 14.00 Sergio Veroli Presidente Consumers'Forum**
Il contesto normativo europeo e nazionale
- 14.45 Prof. Damiano Marinelli**
Le ADR e la conciliazione paritetica.
- 15.30 Avv. Roberto Barbieri Movimento Consumatori**
Gli strumenti di tutela del consumatore nel codice del consumo
- 16.15 Coffee Break**
- 16.30 Giovanni Ferrari - Trenitalia**
Le condizioni del trasporto.
La Carta dei Servizi
- 17.15 Giovanni Ferrari – Trenitalia**
Il protocollo di intesa.
- 18.00 Giovanni Ferrari - Trenitalia**
Avv. Roberto Barbieri- Movimento Consumatori
La conciliazione: l'esperienza di Trenitalia e delle Associazioni dei consumatori
- 18.45 Domande e dibattito**

2° giorno

- 9.00** **Giovanni Ferrari – Trenitalia**
Follow-up
- 10.00** **Armando Pintus**
Il Modello Relazionale nella Conciliazione Paritetica
- 13.15** **Lunch**
- 14.15** **Armando Pintus**
Esercitazioni pratiche e simulazioni di conciliazione paritetica
- 18.00**
Conclusioni

3° giorno

- 9.30** **Isabella Abbatepaolo –Trenitalia**
L'Ufficio di Conciliazione, organizzazione e missione

Spazio domande
- 11.00** **Coffee break**
- 11.15** **Ferrari Giovanni - Trenitalia**
Conclusioni
Consegna attestati di partecipazione
- 12.00** **Lunch**