



CORSO DI AGGIORNAMENTO BIENNALE OBBLIGATORIO
PER MEDIATORE CIVILE COMMERCIALE
AI SENSI DEL D.LGS. 28/2010 E D.M. 180/2010

*

CORSO PER IL CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE DI
CONCILIATORE NEL SETTORE DEL CONSUMO
AI SENSI DEL D.M. 180/2010 E D.LGS. 130/2015

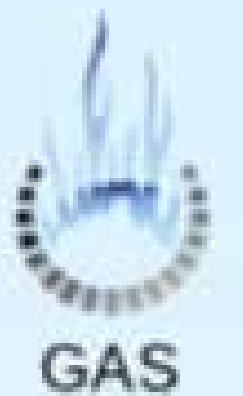
*

RICONOSCIUTI 4 CREDITI PER LA FORMAZIONE CONTINUA DAL CNF

LA TUTELA DEL CONSUMATORE CON PERFEZIONAMENTO NEL SETTORE DELL'ENERGIA - GAS- IDRICO

La tutela del consumatore è argomento di discussione
in tutti i settori da diverso tempo.

Negli ultimi anni, lo scenario evidenzia
numerosi interventi normativi nel settore che hanno imposto nuovi vincoli ma
anche nuove opportunità, come la **conciliazione obbligatoria nel settore dell'energia,
gas, idrico.**



**IL CORSO DELLA DURATA DI 18 ORE
VIENE EROGATO IN MODALITA' ONLINE
SU PIATTAFORMA E-LEARNING MOODLE**

**9 ottobre 2020 ore 17.30-19.30
prima lezione gratuita**

**13-14-15-20-21-22-26-27 ottobre 2020
ore 17.30-19.30**

ACCADEMIADR

Organismo ADR accreditato da ARERA
Organismo di Mediazione Civile Commerciale 1058 R.O.M.
Ente di Formazione 445 R.E.F.
Bergamo, Galleria Cosimo Fanzago 17

www.accademiadr.it
segreteria@accademiadr.it
tel. 035.0800136
fax. 035.0800137



PROGRAMMA DETTAGLIATO

1. LA TUTELA DEL CONSUMATORE: UN ECOSISTEMA COMPLESSO

- 1.1 Chi è il consumatore: ritratto del consumatore di ieri, oggi e domani
- 1.2 Perché è importante tutelare il consumatore: proteggere il consumatore per proteggere l'economia
- 1.3 Quali sono gli strumenti di tutela del consumatore: programmatici, finanziari, statistici, legislativi
- 1.4 Il Codice del Consumo: D.Lgs 130/2015
- 1.5 Enti e Autorità preposti alla tutela del consumatore
- 1.6 Le Associazioni dei consumatori

2. LA TUTELA GIUDIZIALE DEL CONSUMATORE

- 2.1 Quadro delle azioni giudiziali a tutela del consumatore
- 2.2 La nuova azione di classe: Chi sono i legittimati attivi e i legittimati passivi, quali sono i diritti tutelabili, il procedimento, i provvedimenti ottenibili, gli accordi transattivi.
- 2.3 L'azione inibitoria
- 2.4 Il pacchetto New Deal Consumatori: Direttiva (UE) 2019/2161 per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori

3. LA GIUSTIZIA ALTERNATIVA A SERVIZIO DEL CONSUMATORE

- 3.1 Il quadro delle A.D.R. Alternative Dispute Resolution per il consumatore
- 3.2 Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori)
- 3.3 Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Regolamento sull'ODR per i consumatori)
- 3.4 Regolamento di esecuzione (UE) 2015/1051 relativo alle modalità per l'esercizio delle funzioni di piattaforma

4. ESPERIENZE DI TUTELA CONSENSUALE DEL CONSUMATORE

- 4.1 Negoziazioni paritetiche
- 4.2 Conciliazioni nel settore postale, nel settore dei trasporti, nel settore del turismo, nel settore bancario, telefonia

5. LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELL'ENERGIA GAS E IDRICO

- 5.1. Il TICO: Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
- 5.2. Il ruolo del conciliatore
- 5.3 Come assistere il consumatore nelle procedure di conciliazione
- 5.4. La procedura: deposito della domanda, incontri di conciliazione
- 5.5 I verbali: contenuto, esecutività

6. IL MERCATO DELL'ENERGIA : IL SETTORE ELETTRICO

- 6.1. Il mercato libero; il servizio di maggior tutela, la tutela simile. La liberalizzazione dei servizi. Il codice di condotta commerciale.
- 6.2 I prezzi e le offerte commerciali.
- 6.3 Il contratto: informazioni per la stipula, documenti, condizioni, clausole obbligatorie, garanzie.
- 6.4 La fornitura: recesso, voltura, subentro.
- 6.5 Il contatore: il ruolo delle società di distribuzione.
- 6.6 La bolletta 2.0
- 6.7 La qualità del servizio e gli indennizzi automatici

7. IL MERCATO DELL'ENERGIA : IL SETTORE DEL GAS

Analisi del mercato e raffronto sistematico con quello dell'energia nelle varie fasi

8. IL MERCATO DELL'ENERGIA : IL SETTORE IDRICO

- 8.1 Abiti territoriali dei servizi idrici, affidamento e gestione del servizio idrico
- 8.2 Allacciamento, attivazione, voltura,
- 8.3 Lettura del contatore.
- 8.4 La bolletta

ESERCITAZIONI PRATICHE : IL CHECK UP DELLE PROPRIE FORNITURE

TEST DI FINE CORSO



MODULO ISCRIZIONE

NOMINATIVO _____
 VIA _____ N. _____
 C.A.P. _____ LOCALITA' _____ (____)
 C.F. _____
 P.IVA _____
 TEL. _____
 MAIL _____
 PEC _____

CODICE DESTINATARIO
(7 CIFRE ALFANUMERICHE)

Si ricorda che la fattura originale è quella elettronica e può essere consultata e scaricata nell'area riservata del portale Agenzia delle Entrate.

CHIEDO L'ISCRIZIONE AL CORSO
LA TUTELA DEL CONSUMATORE

(firma)

Avendo preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 resa disponibile sul sito www.accademiadr.it

ACCONSENTO

i sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento UE 2016/679 al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa citata

(firma)

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento del form di iscrizione integralmente compilato e sottoscritto per accettazione, unitamente alla ricevuta di avvenuto pagamento, da inviare a mezzo mail all'indirizzo

segreteria@accademiadr.it

Il numero dei posti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del form.

**il costo del corso è pari ad € 297,00
esente IVA art. 10 DPR 633/72**

€ 247,00

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'iscrizione secondo una delle seguenti modalità:

BONIFICO BANCARIO a favore di AccademiADR s.r.l.

IBAN: IT98E0303211100010000004582 - CREDEM filiale di Bergamo indicando nella causale il nome del partecipante ed il titolo del corso

PAYPAL (segreteria@accademiadr.it)

**AL COMPLETAMENTO DELL'ISCRIZIONE, LA
SEGRETARIA FORNIRA' LE CREDENZIALI DI
ACCESSO AL CORSO ONLINE**



DOCENTE

Avv. Alessandra Grassi

Responsabile del servizio di mediazione e conciliazione presso AccademiADR, Organismo ADR per i consumatori accreditato da Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico

Mediatore civile commerciale e formatore accreditato dal Ministero della Giustizia ex D.M 180/2010.

Conciliatore del Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità Garante Energia Reti Ambiente dal 2012.

Autrice di numerosi testi in materia di ADR.