



# CORSO SPECIALIZZAZIONE MATERIA DEL CONSUMO

La tutela del consumatore è argomento di discussione  
in tutti i settori da diverso tempo.  
In un mercato globalizzato e con una crisi  
perdurante come quella attuale, il tema è di estrema rilevanza.

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 si propone l'obiettivo di attribuire ai  
partecipanti competenze specialistiche nell'ambito del consumo, in particolare  
nel settore energetico, così come delineate dal d.lgs. n. 130/2015.**

**I partecipanti al corso che abbiano i requisiti previsti per l'iscrizione  
nell'Elenco dei mediatori professionisti ex D.lgs. n. 28/2010 o, in  
alternativa, i requisiti previsti dal D.lgs. n. 130/2015, otterranno la  
qualifica professionale di CONCILIATORE NEL SETTORE DEL CONSUMO**

**Il corso è valevole per l'aggiornamento dei mediatori professionisti biennale previsto  
dal D.M 180/10**

**Il corso è in fase di accreditamento presso il CNF**

**Bergamo  
Galleria Cosimo Fanzago 17**

**12 giugno 2020 ore 9-18**

**13 giugno 2020 ore 9-18**

**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](http://www.accademiadr.it)  
[segreteria@accademiadr.it](mailto:segreteria@accademiadr.it)  
tel. 035.0800136  
fax. 035.0800137



LUCE



GAS



ACQUA



# 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 nel settore postale, nel settore dei trasporti, nel settore del turismo, nel settore bancario
- 4.2 Procedure di conciliazione obbligatorie per le controversie in materia di energia, gas e settore idrico
- 4.3 Procedure di conciliazione obbligatorie per le controversie in materia di telefonia

## 5. IL MERCATO DELL'ENERGIA GAS E IDRICO

- 5.1. Il settore elettrico: Il mercato libero; il servizio di maggior tutela, la tutela simile. La liberalizzazione dei servizi. Il codice di condotta commerciale. I prezzi e le offerte commerciali. Il contratto: informazioni per la stipula, documenti, condizioni, clausole obbligatorie, garanzie. La fornitura: recesso, voltura, subentro. Il contatore: il ruolo delle società di distribuzione. La bolletta 2.0 La qualità del servizio e gli indennizzi automatici
- 5.2. Il settore del gas: Analisi del mercato e raffronto sistematico con quello dell'energia nelle varie fasi
- 5.3. Il settore idrico: Abiti territoriali dei servizi idrici, affidamento e gestione del servizio idrico Allacciamento, attivazione, voltura, Lettura del contatore. La bolletta
- 5.4 Esercitazioni pratiche: il check up delle forniture

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

- 6.1. 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
- 6.2. Il ruolo del conciliatore
- 6.3 Come assistere il consumatore nelle procedure di conciliazione
- 6.4. La procedura: deposito della domanda, incontri di conciliazione
- 6.5 I verbali: contenuto, esecutività
- 6.6. Esercitazioni pratiche: Simulazioni e Role play



# 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 DI SPECIALIZZAZIONE IN  
 MATERIA DI CONSUMO

\_\_\_\_\_  
 (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](http://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](mailto: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 € 290,00  
 esente IVA art. 10 DPR 633/72**

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](mailto:segreteria@accademiadr.it))

**Contanti, assegno, bancomat o carte** presso la sede di Bergamo (Galleria Fanzago, 17) contestualmente all'iscrizione

La quota è rimborsabile solo in caso di mancato raggiungimento del numero minimo di iscritti.

I nominativi dei partecipanti possono essere sostituiti in qualunque momento.

**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.