



ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI

CIRCONDARIO TRIBUNALE DI NAPOLI

Ente Pubblico non Economico

COMMISSIONE DI STUDIO TUTELA DEL CONSUMO

Ciclo Seminari

CONTROVERSIE TRA CONSUMATORI/UTENTI E OPERATORI TELEFONICI

CONTRATTI, NORMATIVA, ASPETTI PROCEDURALI, ESERCITAZIONI PRATICHE

Le novità introdotte dal D. lgs 130/2015: più tutela per i consumatori maggiori opportunità per i professionisti

Presentazione

Data inizio Martedì 24 novembre 2015 Orario 09.30 - 13.30

Sede ODCEC - Centro Direzionale Is. E/1 - Napoli

L'iniziativa formativa, organizzata dalla Commissione di studio Tutela del Consumo Odcec Napoli, resa possibile grazie al prezioso contributo dell'AGCOM - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni - ha come obiettivo: illustrare le possibilità e le tutele che l'ordinamento ci accorda per risolvere le controversie che possono nascere con gli operatori telefonici, di quali strumenti il consumatore /utente dispone per difendersi da eventuali inadempimenti e irregolarità di cui si renda responsabile l'erogatore dei servizi. La formazione avrà una connotazione teorica ma soprattutto un taglio pratico.

Sarà occasione per illustrare le importanti novità/opportunità introdotte dal decreto legislativo 130/2015, entrato in vigore il 3 settembre in attuazione della direttiva 2013/11/EU che dà vita alla risoluzione alternativa e stragiudiziale delle controversie riguardanti i consumatori. Questo di fatto favorisce un più semplice ed economico ricorso all'esercizio della Tutela. Si apre il mercato ad una maggiore Tutela e dunque ad una necessaria specializzazione.

Saluti:

VINCENZO MORETTA
Presidente ODCEC di Napoli

LILIANA SPERANZA
Consigliere ODCEC di Napoli - Delegato Commissione Tutela del Consumo

Introduce e modera:

STEFANIA LINGUERRI
Presidente Commissione Tutela del Consumo ODCEC di Napoli

Intervengono:

ACHILLE COPPOLA
Segretario CNDCEC e Presidente Associazione "Impegno Civile - Patto delle Professioni per la Tutela dei Consumatori"
La tutela uno strumento per la crescita

ENRICO MARIA COTUGNO
Vice Direttore Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni
Le novità introdotte dal D.lgs 130/2015

ROSARIO STORNAIULO
Presidente Ferconsumatori Campania
L'attività delle Commissioni paritetiche

RICCARDO IZZO
Presidente Medi - Organismo di Mediazione ed Ente di Formazione ODCEC Napoli
La Conciliazione in materia di telefonia

FRANCESCO ERIBERTO D'IPPOLITO
Componente CORECOM Campania
L'attività dei Corecom

VALERIA RICCARDI
Responsabile Altroconsumo Campania
Aspetti pratici e procedure delle conciliazioni paritetiche

Lunedì 30 novembre 2015 - ore 9.30-13.30 - sede ODCEC Napoli - Centro Direzionale Is. E/1

LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE: ASPETTI PROCEDURALI

MARIA GRAZIA GIOVENCO
Dirigente del CORECOM Campania
Resoconto delle attività di conciliazione 2015

ENRICO MARIA COTUGNO
Vice Direttore Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni

La definizione delle controversie: accesso alla definizione amministrativa della controversia, contenuto e quantificazione delle istanze, istanza di risarcimento danni. Avvio del procedimento: comunicazione di avvio del procedimento, forma delle comunicazioni. Procedura: deposito di documenti, principio di sinteticità degli atti, accessibilità degli atti. Istruttoria, onere della prova, riunione di controversie analoghe. Decisione: oggetto della pronuncia, pronuncia secondo equità, riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione, spese di procedura, controversie di modesta entità. Impugnativa, la conciliazione delle controversie dinanzi al Corecom. Tentativo obbligatorio di conciliazione: ambito di applicazione oggettivo e soggettivo. La procedura dinanzi al Corecom: aspetti regolamentari e risolti pratici, l'esito della procedura: verbale di conciliazione, mancata comparizione, archiviazione, la compilazione dei formulari GU5- UG (esercitazione pratica).

Materiale per partecipanti: Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori. Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione. Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza. Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata a tutela dell'utenza. Misura di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali. I formulari: Formulário UG Formulário GU5 Formulário GU14.

Accreditamenti

La partecipazione ai seminari è gratuita e attribuirà fino a n. 4 crediti formativi per evento validi per la formazione professionale continua obbligatoria del commercialista ed esperto contabile. L'iniziativa è accreditata presso l'Ordine degli Avvocati di Napoli ed attribuisce fino a n. 12 crediti formativi validi per la formazione forense.

Per i MEDIATORI iscritti all'Organismo Medi-Organismo di Mediazione ed Ente di formazione ODCEC Napoli, la partecipazione ai seminari è riconosciuta ai fini della formazione specialistica in materia di consumo.

L'iniziativa formativa, grazie al contributo di Autorevoli esperti del settore e al taglio pratico, fornirà gli strumenti necessari per la trattazione delle Controversie in materia di telefonia e terminerà con un esame finale e la possibilità per i primi 4, utilmente selezionati, di accedere ad uno STAGE presso CORECOM Campania. Si precisa che tale opportunità è riservata ai soli commercialisti ed esperti contabili e ai praticanti.

Iniziativa gratuita

Si invita ad effettuare le prenotazioni agli eventi formativi mediante l'APP ufficiale dell'ODCEC di Napoli disponibile per dispositivi IOS ed Android rispettivamente su iTunes Store e Play Store. Per gli esterni occorre utilizzare il FORM di prenotazione riscontrabile nella pagina dell'evento formativo.



80121 Napoli - Piazza dei Martiri, 30 - Tel. 081.7643787 - Fax 081.2400335
80143 Napoli - Centro Direzionale Is. E/1 - Tel. 081.5628115 - Fax 081.5628211
http: www.odcec.napoli.it - e-mail: info@odcec.napoli.it
PEC: segreteria@odcecnapoli.it - Codice fiscale / P. Iva 05936561215

ARMANO srl

