



Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili  
Circondario del 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  
Legge sulla concorrenza 2017: tutte le novità in ambito di tutela degli utenti di tlc

II edizione  
Presentazione e inizio:

Lunedì 23 ottobre 2017 Sede: ODCEC Napoli Centro Direzionale Is. E/1 - ore 9,30 / 13,30

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.

Saluti:

**VINCENZO MORETTA**

Presidente ODCEC Napoli

**ACHILLE COPPOLA**

Segretario CNDCEC e Presidente Associazione Consumatori "Impegno Civile"

**LILIANA SPERANZA**

Consigliere delegato  
Commissione Tutela del Consumo ODCEC Napoli

**VINCENZO TIBY**

Consigliere delegato  
Commissione Tutela del Consumo ODCEC Napoli

**MATTEO DE LISE**

Consigliere delegato Medi ODCEC Napoli

Presentazione e introduzione:

**STEFANIA LINGUERRI**

Presidente Commissione Tutela del Consumo ODCEC Napoli

**ASPETTI PROCEDURALI TRA PASSATO E INNOVAZIONE**

Relazionano:

**ENRICO MARIA COTUGNO**

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

La conciliazione on line delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Legge sulla concorrenza 2017: quali novità in ambito di tutela degli utenti di tlc

**FRANCESCO ERIBERTO D'IPPOLITO**

Difensore civico della Regione Campania

Forme precontenziose e strumenti alternativi di risoluzione delle controversie: nuove frontiere per la difesa dei cittadini utenti

**RICCARDO IZZO**

Presidente Medi ODCEC Napoli

Prospettive e opportunità Odr Medi

Lunedì 30 ottobre 2017 Sede: ODCEC Napoli Centro Direzionale Is. E/1 - ore 9,30 / 13,30

**LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE: ASPETTI SOSTANZIALI**

Relazionano:

**ALESSANDRA DE NICOLAIS**

Funzionario AGCOM

I contratti di fornitura dei servizi di comunicazione telefonica, profili giuridici, tutela dei consumatori. Condizioni generali di contratto e clausole vessatorie. Conclusione del contratto e protezione dei consumatori nei contratti a distanza. Recesso, disdetta e risoluzione del contratto telefonico. Regolamenti e massimari AGCOM

**ALESSANDRA MAURO**

Funzionario AGCOM

Attivazione dei servizi non richiesti

Casistica dei servizi non richiesti

Fatturazioni- Interruzioni e sospensioni del servizio

**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 fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza.

**OPPORTUNITA':**

L'Iniziativa formativa, grazie al contributo di esperti del settore e al taglio pratico, fornirà gli strumenti necessari per la trattazione delle controversie in materia di telefonia

Iniziativa gratuita

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.

La partecipazione ai seminari attribuirà fino a n. 8 crediti formativi validi per la formazione professionale continua obbligatoria del commercialista ed esperto contabile.

Si invita ad effettuare le prenotazioni agli eventi formativi mediante l'APP ufficiale dell'ODCEC di Napoli nibile per dispositivi IOS ed Android rispettivamente su iTunes Store e Play Store