

MATERIALE PER I PARTECIPANTI AL CORSO

La normativa di settore

- Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (Delibera Agcom n. 173/07/CONS)
- Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera Agcom n. 276/13/CONS)
- Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Delibera Agcom n. 73/11/CONS)
- Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (Allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP)
- Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza (Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS)
- Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza (Delibera Agcom n. 418/07/CONS)
- Misura di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali (Delibera Agcom n. 326/10/CONS)

I formulari

- Formulario UG
- Formulario GU5
- Formulario GU14

La casistica

- Il massimario 2010/2012 (link al sito)
- Leading case Agcom sulle tematiche so stanziali illustrate
- Giurisprudenza amministrativa e civile (Cons. Stato dec. 1442/10; Tar Lazio sent. 5361/09; Cassazione civile sentenze n. 10313/04, 947/06, 3532/09)

Fondazione Forense Bolognese
(Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bologna)

SEDE DEL CORSO

Sala della Fondazione Forense Bolognese
Via Marsili, 8 Bologna

DATE

8, 15 e 22 giugno 2015
dalle ore 14.30 alle ore 17.30

QUOTE DI ISCRIZIONE

Per l'intero seminario € 100 + iva
Per ogni singolo incontro € 40 + iva

FORMAZIONE CONTINUA

Crediti attribuiti per l'intero seminario **n. 9**
Per ogni singolo incontro **n. 3**



**Fondazione Forense
Bolognese**
(Consiglio dell'Ordine degli
Avvocati di Bologna)

CORECOM Emilia-Romagna



***IL CORECOM:
conciliazione e
definizione delle
controversie.
Aspetti teorici ed
esercitazioni
pratiche***

Fondazione Forense Bolognese
Direttore Avv. Stefano Dalla Verità
Segreteria Organizzativa: **Via Marsili, 8 - 40124
Bologna Tel. 051-6446147**
fondazioneforensebo@libero.it
www.fondazioneforensebolognese.it

Lunedì 8 giugno 2015, ore 14.30 - 17.30
Sala della Fondazione Forense Bolognese
Via Marsili, 8 Bologna

IL CORECOM E LA CONCILIAZIONE

Saluti introduttivi

Giovanna Cosenza, *Presidente Corecom (Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Emilia Romagna)*

Giovanni Berti Arnoaldi Veli, *Presidente dell'Ordine degli Avvocati di Bologna*

Presentazione generale del Corecom (ruolo, funzioni ed obiettivi, in relazione alle controversie tra utenti ed operatori TLC) e del ciclo di seminari

Primarosa Fini, *Dirigente Servizio Corecom Emilia-Romagna*

Illustrazione della fase di conciliazione e dei formulari UG e GU5

Annarita Silvia Di Girolamo, *PO Controversie TLC*

Sara Collinelli, *Corecom*

La conciliazione "in pratica": la compilazione dei formulari UG e GU5 (esercitazione pratica)

Nicola Marzo, *Corecom*

Sara Collinelli, *Corecom*

Simulazione di due udienze di conciliazione (1 con esito positivo, 1 con esito negativo)

Tutor:

Alessandro Albani, *Corecom*

Alberto Drusiani, *Corecom*

Alberto Cevenini, *Corecom*

Nicola Marzo, *Corecom*

Donatella Pasqualini, *Corecom*

Fabio Govoni, *Corecom*

Lunedì 15 giugno 2015, ore 14.30 - 17.30
Sala della Fondazione Forense Bolognese
Via Marsili, 8 Bologna

LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE: ASPETTI PROCEDURALI

Illustrazione degli aspetti procedurali più rilevanti della fase di definizione

- L'istanza di definizione. Artt. 14 e ss. della delibera 173/07/CONS
- I formulari e il principio di sinteticità degli atti
- La competenza
- La qualificazione istanza
- L'onere probatorio
- Il principio di non contestazione
- Il regolamento indennizzi (delibera 73/11/CONS)
- Le spese di procedura

Annalisa Pancaldi, *Avvocato in Bologna*

Elena Malossi, *Corecom*

La definizione delle controversie "in pratica"

- La compilazione del formulario GU14 (esercitazione pratica)
- Il contenuto del formulario UG e del formulario GU14: coincidenza di contenuto e criticità

Sabrina Paoletti, *Corecom*

Lunedì 22 giugno 2015, ore 14.30 - 17.30
Sala della Fondazione Forense Bolognese
Via Marsili, 8 Bologna

LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE: ASPETTI SOSTANZIALI

Prospettive future riguardanti le controversie in materia di telecomunicazioni

Enrico Maria Cotugno, *Vice Direttore Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni*

Illustrazione delle principali tematiche sostanziali sottese alla procedura di definizione

- Recesso
- Fatturazioni
- Sospensioni

Annalisa Pancaldi, *Avvocato in Bologna*

Anna Gnesin, *Corecom*

Elena Malossi, *Corecom*

La definizione delle controversie "in pratica": analisi casistica delle tematiche illustrate e utilizzo del massimario (con gruppi di lavoro distinti su ciascuna tematica)

Tutor:

Annalisa Pancaldi, *Avvocato in Bologna*

Anna Gnesin, *Corecom*

Elena Malossi, *Corecom*