

in collaborazione con



AZIENDA SPECIALE  
FORMAZIONE E SVILUPPO  
Camera di Commercio Viterbo

## CORSO PER CONCILIATORI

Per il riconoscimento della **Commissione Paritetica** prevista dal **Regolamento di Conciliazione** ([www.taletespa.eu/documenti-conciliazione/](http://www.taletespa.eu/documenti-conciliazione/)) ai sensi del **Protocollo di Collaborazione** tra il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. n. 1 Lazio Nord – Viterbo, **Talete SPA** e le **Associazioni dei Consumatori**:

**Adiconsum - Confconsumatori – Legaconsumatori - Federconsumatori - MDC Movimento Difesa del Cittadino**

### PROGRAMMA E ORARI DEL CORSO

#### Prima giornata (06 luglio 2015 ore 9.30 – 13.30)

- **9.30** Saluto del Presidente di TALETE SPA **Stefano Bonori**.
- **9.45 – 11.15** Le ADR: introduzione generale, principi comunitari e normativa nazionale, differenza tra arbitrato, conciliazione / mediazione e negoziazione. Cenni sull'Atlante dei diritti dei consumatori  
*(Alessandro Bruni, socio fondatore Concilia; Mediatore accreditato presso Ministero della Giustizia)*
- **11.15 – 12.30** Le tecniche di negoziazione finalizzate alla conciliazione  
*(Alessandro Bruni, socio fondatore Concilia; Mediatore accreditato presso Ministero della Giustizia)*
- **12.30 – 13.30** La conciliazione paritetica per la risoluzione stragiudiziale delle controversie: descrizione del modello e delle procedure tipo  
*(Carla Comodi, Responsabile Organismo di mediazione CCIAA di Viterbo).*

## **Seconda giornata (07 luglio 2015 ore 9.30 – 13.30)**

- **9.30 – 10.30** Analisi degli schemi regolatori dell’Autorità Nazionale per il Servizio Idrico Integrato e la tutela dei consumatori  
*(Giancarlo Daniele, Dirigente Responsabile Autorità d’Ambito dell’A.T.O. n. 1 - Lazio Nord – Viterbo)*
- **10.30 – 11.30** Gestione e trattamento reclami  
*(Leonardo Malagigi, Lead Auditor Qualità)*
- **11.30 – 12.30** Analisi Regolamento e Carta dei Servizi di Talete SPA  
*(Sergio Espositi, Responsabile Rapporti Istituzionali Talete SPA)*
- **12.30 – 13.30** Lettura e comprensione delle bollette idriche  
*(Giuseppe Gasbarri, Coordinatore Ufficio Utenti Talete SPA)*

## **SEDE DEL CORSO**

**Ce.F.A.S. Azienda speciale CCIAA di Viterbo, Viale Trieste 127, Viterbo**  
tel. 0761/32.41.96, [cefasadm@cefas.org](mailto:cefasadm@cefas.org)



Certificata ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008 e accreditata dalla Regione Lazio ai sensi della Direttiva n. 968/2007 per la formazione continua, superiore e per le attività di orientamento