

# CORSO DI FORMAZIONE

## LE BUONE PRATICHE NEL SETTORE IDRICO: DIRITTI ED OBBLIGHI

*La conciliazione, la gestione dei reclami ed i rapporti con le Associazioni di Consumatori*



*Il mondo delle ADR spiegato con esempi pratici  
dagli esperti dell'Osservatorio imprese e Consumatori*

### OBIETTIVI E CONTENUTI

Apprendere le pratiche preventive per scongiurare Provvedimenti Amministrativi, lo strumento della Conciliazione Paritetica, i modelli di comportamento da primo contatto alla gestione del reclamo, la disciplina delle pratiche commerciali scorrette nel settore idrico.

### STRUTTURA E ORARI

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| LUNEDI 25 GENNAIO    | dalle 14 alle 17 |
| MERCOLEDI 27 GENNAIO | dalle 10 alle 13 |
| VENERDI 29 GENNAIO   | dalle 10 alle 13 |

### DOCENTI

Avv. Gianluca Di Ascenzo – Presidente Codacons  
Dott.ssa Valentina Masciari – Responsabile utenze Konsumer  
Avv. Raffaella Grisafi – Vice Presidente OIC

 OSSERVATORIO IMPRESE CONSUMATORI  
[www.osservatorioimpreseconsumatori.com](http://www.osservatorioimpreseconsumatori.com)  
[info@osservatorioimpreseconsumatori.com](mailto:info@osservatorioimpreseconsumatori.com)

### INFORMAZIONI

INFOLINE 06-83206854 - 393-9780480  
[segreteria@osservatorioimpreseconsumatori.com](mailto:segreteria@osservatorioimpreseconsumatori.com)