

PROGRAMMA

ROUNDTABLE LA CUSTOMER EXPERIENCE NEL NUOVO ECOSISTEMA DIGITALE

Le tendenze della customer care nell'era di internet

Martedì 25 ottobre 2016, ore 16.00 – 19.15

Roma, Sede I-Com, Piazza dei Santi Apostoli 66

Ore 16.00 – APERTURA E INTRODUZIONE I-COM

Silvia COMPAGNUCCI, Direttore Area Digitale I-Com

Stefano DA EMPOLI, Presidente I-Com

Ore 16.30 - INTERVENTO INIZIALE

Mario LIBERTINI, Professore di Diritto industriale Sapienza Università di Roma

"Assistenza ai clienti e tutela dei consumatori. Le nuove sfide normative e contrattuali dell'era digitale"

Ore 16.45 – DIBATTITO

Giovanni BARASSI, Responsabile Digital Innovation Unipol

Maria Luisa CESARO, Head of Regulatory & Competition Affairs Vodafone

Maria Enrica DANESE, Responsabile Regulatory Retail TIM

Mario FINZI, Vicepresidente Assoutenti e Presidente Consumers' Forum

Gianfilippo LENA, Responsabile Business Innovation Telepass

Daniela LEOTTA, Direttore Area Innovation e Marketing E.ON Energia

Michele MEZZA, Componente Sezione Economia digitale Federconsumatori

Tina NAPOLI, Responsabile Consumatori Cittadinanzattiva

Fabio SANTINI, Direttore Mercato dell'Energia Utilitalia

Roberto TASCINI, Presidente ADOC

Mauro VERGARI, Responsabile trasporti, telecomunicazioni e nuove tecnologie ADICONSUM

Ore 18.15 - IL PUNTO DI VISTA DELLE AUTORITÀ

Vincenzo ACCARDO, Dirigente Ufficio Affari Generali, Amministrazione, Personale
e Diritti degli Utenti ART

Elena BELLIZZI, Capo del Servizio Tutela del consumatore IVASS

Alberto BIANCARDI, Componente AEEGSI

Giovanni CALABRÒ, Direttore generale per la Tutela del Consumatore AGCM

Ida MERCANTI, Vice Capo Titolare Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio Banca d'Italia

Mario STADERINI, Direttore Tutela dei Consumatori AGCOM

Tel. 06 4740746

Fax 06 40402523

info@i-com.it