

## Workshop sur la protection du consommateur

6 avril 2017, de 8h30 à 14h30

Hôtel Acropole, Tunis  
 - AGENDA -

|  |  |
|--|--|
| 8h30 - 9h00                                  | <b>Enregistrement</b>  |
| 9h00- 09h30                                  | <b>Ouverture</b>   |
|  | <p><b>S.E. M. Mohamed Anouar Maarouf (TBC)</b><br/> <i>Ministre des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique</i></p> <p><b>M. Hichem Besbes</b><br/> <i>Président de l'Instance Nationale des Télécommunications</i></p> <p><b>M. Francesco Sciacchitano (AGCOM)</b><br/> <i>Chef du projet de jumelage</i></p> |
| 09h30 - 10h45                                | <b>Session 1. Protection du consommateur: contexte juridique</b>   |
| <b>Président de séance</b>                   | <b>M. Francesco Sciacchitano (AGCOM)</b>   |
| <b>Intervenants</b>                          | <p><b>M. Jafaar Rabaoui (Juge et Vice President de l'INT)</b><br/>                 La protection juridique du consommateur dans le secteur des télécommunications</p>  |
|  | <p><b>Mme. Luigia Spadaro (BEREC)</b><br/>                 La protection du consommateur dans le paysage européen</p>  |
|  | <p><b>M. Federico Flaviano &amp; M. Enrico Maria Cotugno (AGCOM)</b><br/>                 Présentation du rapport sur la protection du consommateur en Italie et en Tunisie. Recommendations sur le projet de la nouvelle loi</p>  |
|  | <p><b>M. Tarek Ben Jazia</b><br/> <i>Institut National de la Consommation</i></p>  |
| <b>Débats-Echanges avec les participants</b> |  |
| 10h45 - 11h15                                | <b>Pause café</b>  |

Projet de Jumelage entre la Tunisie et l'Italie, l'Espagne et la France  
**APPUI A L'INSTANCE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS**

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>11h15 - 12h30</b>       | <b>Session 2. Protection du consommateur : Avis des organismes de défense du consommateur</b>   |
| <b>Président de séance</b> | <b>M. Habib Abdessalem,</b><br><i>Membre permanent du collège de l'INT</i>  |
| <b>Intervenants</b>        | <b>Mme. Najla Aouinti</b><br><i>Organisation Tunisienne de Défense du Consommateur</i>  |
|                            | <b>Mme. Carla Pillitu ( Association italienne des consommateurs "Codici")</b><br>Rôle de l'autorité de régulation des télécommunications dans la protection des consommateurs. L'expérience italienne |
|                            | <b>M. Lotfi Riahi,</b><br><i>Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur et Rationaliser la Consommation</i>  |
|                            | <b>Mme. Lamia Jadoui (INT)</b><br>Présentation du guide, du site web et de l'application de mesure QoS dédiés aux consommateurs et développés par l'INT   |
| <b>12H30-13H</b>           | <b>Débats-Echanges avec les participants</b>  |
| <b>13h00 - 14h30</b>       | <b>Déjeuner</b>   |