



# **UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO**

Dipartimento di Lingue, letterature straniere e comunicazione

Corso di Laurea Magistrale in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici

Classe n. LM 49 – Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici

## **I METODI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE NEL TURISMO: ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION E ON-LINE DISPUTE RESOLUTION**

Relatore:

Chiar.mo Prof. Gianluca Rossoni

Correlatore:

Chiar.mo Prof. Roberto Giovanni Peretta

Tesi di Laurea Magistrale

Ilenia MERCALDI

Matricola n. 1031129

ANNO ACCADEMICO 2015 / 2016