

## **CURSO: ACTUALIZACIÓN NORMATIVA**

### **PARTICULARIDADES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN SECTORES REGULADOS: ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES**

#### **Destinatarios:**

Personal de las Administraciones Públicas con competencia en materia de consumo

#### **Lugar de realización**

Centro de Formación e Información de Kontsumobide  
Nicolas Alkorta, 2  
48003 BILBAO

#### **Fechas de realización**

Los días 7, 8, 14 Y 15, de octubre de 2013

#### **Duración**

20 horas

#### **Nº de plazas ofertadas:**

40 plazas

#### **Plazo de inscripción:**

Las solicitudes se realizarán a través del correo electrónico  
ac-rodriguez@kontsumobide.es  
Fax: 94.062141

Para tener derecho a certificación es necesario asistir al **90%** de las horas del curso

## PROGRAMA

### Día 7 de octubre

9:00 a 9:15

**Presentación del curso a cargo de la Directora de Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo**

*Elena Unzueta*

9:15 a 11:45

**La protección de los consumidores en la regulación sectorial: Estatuto del usuario de servicios de telecomunicaciones. Derechos y obligaciones de los usuarios**

- Obligaciones de servicio universal
- Información y publicidad
- Contratación telefónica y justificante del contrato
- Ofertas y promociones especiales
- Cambios de operador: portabilidad, liberación de móviles
- Facturación desglosada
- Derecho a causar baja: procedimiento y efectos
- Suspensión e interrupción del servicio. En especial, por retraso o falta de pago
- Uso de servicios de telecomunicaciones fuera del Estado de origen (roaming)

*Ponente: ANA ISABEL MENDOZA LOSANA*

Profesora contratada doctora de derecho civil en la Universidad de Castilla-La Mancha  
Investigadora del Centro de Estudios de Consumo (CESCO)  
Directora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo.

11:45 a 12:00

Descanso

12:00 a 14:30

Continuación de la ponencia

### Día 8 de octubre

9:00 a 11:30

**La protección de los consumidores en la regulación sectorial: Estatuto del usuario de suministros energéticos (luz y gas). Derechos y obligaciones de los usuarios**

- Consumidores en mercado // consumidores acogidos a tarifas de último recurso (TUR)
- Problemas asociados al tránsito del suministro a tarifa al suministro de último recurso
- Bono social: consumidores con derecho al bono social en la nueva regulación del sector eléctrico
- Sustitución de contadores
- Facturación: periodicidad y componentes de la factura
- Interrupciones del servicio y deficiencias de calidad: responsabilidad por daños y perjuicios
- Comercializador y distribuidor ¿a quién reclamar?
- Cambios de suministrador

*Ponente: ANA ISABEL MENDOZA LOSANA*

11:30 a 12:00

Descanso

12:00 a 14:30

Continuación de la ponencia

### **Día 14 de octubre**

9:00 a 11:30 **La legislación general de consumidores y usuarios aplicada a los sectores regulados (telecomunicaciones y suministros energéticos)**

- Contratación electrónica de servicios de telecomunicaciones y suministros energéticos
- ¿Tiene el consumidor derecho de desistimiento?
- Cláusulas y prácticas abusivas más habituales. Análisis de casos prácticos

*Ponente: PASCUAL MARTÍNEZ ESPÍN*

Catedrático acreditado de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha  
Investigador del Centro de Estudios de Consumo (CESCO)

11:30 a 12:00 Descanso

12:00 a 14:30 Continuación de la ponencia

### **Día 15 de octubre**

9:00 a 11:30 **Actividad administrativa sobre sectores regulados (telecomunicaciones y suministros energéticos) y mecanismos de resolución de conflictos**

- Distribución de competencias sancionadoras (consumo versus competencias sectoriales)
- Resolución de conflictos. Procedimientos y órganos competentes
  - Los servicios de atención al cliente: regulación y carencias
  - El arbitraje de consumo y los sectores regulados
  - Administración sectorial
    - Secretaría de Estado de Telecomunicaciones
    - Órgano competente en materia de industria en cada CCAA
  - Otros. En particular, la mediación de los servicios de consumo y los Códigos de Conducta
- Interrelación y coordinación de procedimientos
- Análisis de casos prácticos

*Ponente: MANUEL JESÚS MARÍN LÓPEZ*

Catedrático de Derecho Civil de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha  
Investigador del Centro de Estudios de Consumo (CESCO)

11:30 a 12:00 Descanso

12:00 a 14:30 Continuación de la ponencia