

JORNADA INFORMATIVA SOBRE EL SECTOR ELÉCTRICO/GASISTA

Personas destinatarias

Personal de la Administración Pública Vasca con competencia en materia de consumo

Lugar de realización

EDP
Sala Polivalente 7.1
General Concha 20
48020 BILBO

Fechas de realización

17 de noviembre de 2014

Duración

5 horas

Nº plazas ofertadas

50

Plazo de inscripción: 13 de noviembre de 2014

Las solicitudes se realizarán a través del correo electrónico
kontsumobide.formacion@kontsumobide.es

PROGRAMA

17 de noviembre de 2014

- 9:00 - 9:15 **Recepción y bienvenida**
- 9:15 - 10:00 **Regulación del sector eléctrico y gasista. Derechos y obligaciones de las empresas distribuidoras y comercializadoras. Separación de actividades.**
- 10:00 - 10:45 **Modalidades de contratación eléctrica: Mercado Libre y PVPC.
Modalidades de contratación gas.
Procesos de switching.
Nuevas condiciones del Bono Social.**
- 10:45 - 11:15 Descanso café
- 11:15 - 11:45 **Servicios de valor añadido. Servicio Funciona.**
- 11:45 - 12:15 **Gestión comercial Mercado Libre: Venta, planes y opciones disponibles. Proceso de Scoring.**
- 12:15 - 13:00 **Factura eléctrica y de gas, factura conjunta. Modelos y explicación.**
- 13:00 - 13:20 **Gestión de cobros: Reclamación de deuda y planes de pago.**
- 13:20 – 14:20 **Atención al cliente. Gestión de reclamaciones.**