



Servicios de comunicaciones electrónicas

CENTRO DE FORMACIÓN EN CONSUMO. Bilbao

Nicolas Alkorta, 2

Bilbao

14 de junio de 2011

- 9:00-9:15 **Apertura del curso.**
Etelvina Andreu Sanchez. Directora del Instituto Nacional de Consumo.
- 9.15-10.15 **La Dirección de Consumo del Gobierno Vasco y el sector de las comunicaciones electrónicas.**
Ana Collía Posada. Directora de Consumo. Gobierno Vasco.
- 10:15-10:30 **Café**
- 10:30-13:00 **Sector de las comunicaciones electrónicas. Normativa y aspectos generales. Carta de derechos de los usuarios. Códigos de conducta.**
Jose Jesús Palacios Rodriguez. Ingeniero de telecomunicaciones. Árbitro vocal de AETIC, Asociación Empresas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 13:00-15:00 **Las comunicaciones electrónicas y la protección de datos.**
Javier Alvarez Hernando. Abogado especialista en protección de datos.

15 de junio de 2011

- 9:00-10:30 **Contratos de telefonía. Condiciones generales y cláusulas abusivas.**
Carlos Diaz-Aguado Jalon. Profesor de Derecho Civil en la Universidad del País Vasco. Presidente de Colegios Arbitrales.
- 10:30-11:00 **Café**
- 11:00-13:00 **Competencias y actuaciones sancionadoras de la Agencia Catalana del Consumo en el ámbito de las comunicaciones electrónicas.**
Joaquim Bernat Vilaseca. Jefe del Servicio de Normativa y Procedimiento. Agencia Catalana del Consumo.
- 13:00-15:00 **Las comunicaciones electrónicas y el sistema arbitral.**
Esteban Arlucea Ruiz. Presidente de la Junta Arbitral de consumo.

16 de junio de 2011

- 9:00-11:00 **Delitos relacionados con las comunicaciones electrónicas**
- 11:00-11:30 **Café**
- 11:30-14:30 **Servicios de atención al cliente**
Gregorio Chenlo Romero. Gerente de Canal Externo.Telefónica.
España.
Maite Silvelo y Mónica García, Responsables del Departamento de
Reclamaciones Oficiales de Orange
Aurora Perez. Responsable de Relaciones Institucionales con la
Administración de Consumo. Vodafone
Aurelio Campo. Director de Asesoría Jurídica y Gabinete Técnico.
Euskaltel
- 14:30h **Clausura.**
Xabier Alberdi Lazkurain. Coordinador de Consumo de Bizkaia.
Dirección de Consumo. Gobierno Vasco.