

IKASTAROA: ARAUEN GAURKOTZEA

KONTSUMITZAILEAK BABESTEAREN EZAUGARRIAK ARAUTUTAKO SEKTOREETAN: ENERGIA ETA TELEKOMUNIKAZIOAK

Hartzaileak:

Kontsumoko eskumenak dituzten administrazio publikoetako langileak

Lekua:

Kontsumobideko prestakuntza eta informazio zentroa
Nicolas Alkorta, 2
48003 BILBO

Egunak:

2013ko urriaren 7, 8, 14 eta 15a

Iraupena:

20 ordu

Plaza kopurua:

40 plaza

Izena emateko epea:

Eskaerak posta elektronikoaren bidez egingo dira
ac-rodiguez@kontsumobide.es
Faxa: 94.062141

Ziurtagiria eskuratzeko, ikastaroaren orduen **%90** bete behar da.

PROGRAMA

Urriaren 7a

9:00etatik 9:15era **Kontsumobidearen zuzendariak egingo du aurkezpena**
Elena Unzueta

9:00etatik 11:45era **Kontsumitzaileen babesa arau sektorialetan: Telekomunikazio zerbitzuen erabiltzailearen estatutua. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak**

- Zerbitzu unibertsaleko betebeharrak
- Informazio eta publizitatea
- Kontratazio telefonikoa eta kontratuaren ziurtagiria
- Eskaintza eta sustapen bereziak
- Operadore aldaketa: eramangarritasuna, sakelakoak liberatzea
- Fakturazio xehakatuak
- Baja emateko eskubidea: Prozedura eta ondoreak
- Zerbitzua bertan behera utzi eta etetea. Bereziki ordainketa atzeratu delako edo ez delako ordaindu
- Jatorrizko estatutik kanpo telekomunikazio zerbitzuak erabiltzea (roaming)

Txostengilea: ANA ISABEL MENDOZA LOSANA

Irakasle kontratua, zuzenbide zibilean doktorea Gaztela-Mantxako Unibertsitatean
Kontsumoko Ikerketa Zentroaren (CESCO) ikerlea
Kontsumo Zuzenbidearen CESCO aldizkariaren zuzendaria

11:45etik 12:00etara Atsedenaldia

12:00etatik 14:30era Hitzaldiaren jarraipena

Urriaren 8a

9:00etatik 11:30era **Kontsumitzaileen babesa arau sektorialetan: Hornidura energetikoen (argia eta gasa) erabiltzailearen estatutua. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak**

- Kontsumitzaileak merkatuan // Azken aukerako tarifara (AAT) batutako kontsumitzaileak
- Tarifako horniduratik azken aukerako hornidurarako biderei atxikitako arazoak
- Bono soziala: bono sozialerako eskubidea duten kontsumitzaileak sektore elektrikoaren arau berrietan
- Kontagailuak ordeztzea
- Fakturazioa: Maiztasuna eta fakturaren osagaiak
- Zerbitzua etetea eta kalitatearen hutsuneak: Kalte eta galerengatiko erantzukizuna
- Merkaturatzea eta banaketa, nori erreklamatu?
- Hornitzailea aldatzea

Txostengilea: ANA ISABEL MENDOZA LOSANA

11:30etik 12:00etara Atsedenaldia

12:00etatik 14:30era Hitzaldiaren jarraipena

Urriaren 14a

9:00etatik 11:30era **Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen legeria orokorra araututako sektoreei aplikatua (telekomunikazioak eta hornidura energetikoa)**

- Telekomunikazio zerbitzuen eta hornidura energetikoen kontratazio elektronikoa
- Zerbitzua bertan behera uzteko eskubidea al du kontsumitzaileak?
- Abusuzko klausula eta praktika ohikoenak. Kasu praktikoak aztertzea

Txostengilea: PASCUAL MARTÍNEZ ESPÍN

Gaztela-Mantxako Unibertsitateko Zuzenbide zibileko katedradun ospetsua
Kontsumoko Ikerketa Zentroaren (CESCO) ikerlea

11:30etik 12:00etara Atsedaldia

12:00etatik 14:30era Hitzaldiaren jarraipena

Urriaren 15a

9:00etatik 11:30era **Administrazio jardunbidea araututako sektoreetan (telekomunikazioak eta hornidura energetikoa) eta gatazkak konpontzeko tresnak**

- Zehapen eskumenen banaketa (kontsumoa versus eskumen sektorialak)
- Gatazkak konpontzea. Prozedurak eta eskudun organoak
 - Bezeroari arreta emateko zerbitzuak: arautzea eta hutsuneak
 - Kontsumo arbitrajea eta araututako sektoreak
 - Administrazio sektoriala
 - Estatuko Telekomunikazio Idazkaritza
 - Autonomia erkidego bakoitzean industria eskumena duen organoa
 - Beste batzuk. Kontsumo zerbitzuen artekaritza eta jarduteko kodeak bereziki
- Prozeduren elkarren arteko eragina eta koordinazioa
- Kasu praktikoak aztertzea

Txostengilea: MANUEL JESÚS MARÍN LÓPEZ

Gaztela-Mantxako Unibertsitateko Zuzenbide zibileko katedraduna
Kontsumoko Ikerketa Zentroaren (CESCO) ikerlea

11:30etik 12:00etara Atsedaldia

12:00etatik 14:30era Hitzaldiaren jarraipena