



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



MINISTERIO DE
CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN,
CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS SECTORES ESTRATÉGICOS

Clave asignada: 08(05)-IB-2023

Objetivos: analizar y consensuar las actuaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios en relación con los sectores estratégicos que, por su importancia, afectan e influyen en la economía y vida cotidiana de los ciudadanos, y son el motivo de la mayoría de las consultas y reclamaciones.

Destinatarios: profesionales de las administraciones estatal, autonómica y local competentes en materia de consumo.

PROGRAMA

Martes, 21 de noviembre

- | | |
|-------------------|--|
| 8.55 h | Entrega de documentación
Presentación del curso , a cargo de María del Dulce Nombre García Caballero, jefa del Servicio de Educación, Formación y Relaciones Institucionales. |
| 9.00 h - 10.30 h | La protección de los consumidores en los sectores estratégicos.
Análisis de la nueva ley de telecomunicaciones
Jesús Cuartero Saiz, jefe del Departamento de Protección y Defensa de los derechos de los consumidores. |
| 10.30 h - 12.00 h | Mercado eléctrico, factura y bono social
Albert Baenas Gómez, coordinador de las oficinas de transición energética del Instituto Balear de la Energía. |
| 12.00 h - 12.30 h | <i>Pausa - café</i> |
| 12.30 h - 14.00 h | Análisis de la normativa aplicable a los suministros de energía
Carlos Gustavo Redondo Oliver, técnico del Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética. |
| 14.00 h - 15.30 h | La resolución de las reclamaciones en el sector energético
Margarita Mas Pons, jefa de la Sección II del Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética. |



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



MINISTERIO DE
CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN,
CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO

15.30 h – 15.35 h **Clausura del curso**, a cargo de Juan Simonet Borràs, director general de Prestaciones, Farmacia y Consumo del Govern de les Illes Balears

Duración: 6 horas lectivas.

Número de asistentes: 35

Lugar: Espacio de Consumo. Casal Ernest Lluch (c. de Rosa, 3, 07003 Palma, Illes Balears).

Organización

- Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo del Govern de les Illes Balears
- Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo

Esta acción formativa está incluida en el Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2023 (PFCI 2023), promovido por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2023, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en el marco del Acuerdo de formación para el empleo de las administraciones públicas (AFEDAP).