

SEMINARIO

**PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN
LA LEGISLACIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES**

CÁDIZ, 7 MARZO 2014

Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Cádiz

Plaza Asdrúbal 16



Unión de Consumidores de Andalucía

Subvencionado por:



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL
Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Son muchos los conceptos, procesos y cuestiones que pueden servir para dar explicación al significativo peso del sector de las telecomunicaciones en el conjunto de quejas y reclamaciones que las personas consumidoras y usuarias plantean año tras año ante las organizaciones de consumidores y oficinas públicas de atención al consumidor. El importante número de operadoras, la variedad de ofertas comerciales, una publicidad muchas veces confusa o engañosa, informaciones sesgadas o erróneas, servicios de tarificación adicional, altas, bajas, migraciones, portabilidades, velocidades, permanencias...

Y también hay que tener en cuenta el constante cambio del sector y la evolución de las tecnologías, que obligan asimismo a una constante modificación de las normativas que regulan las relaciones entre empresas y –cómo no– entre éstas y las personas usuarias finales. Y todo ello sin olvidar que la mayoría de las veces los cambios legislativos llegan tarde, o incluso resultan insuficientes en muchos casos para dar respuesta a un universo tan complejo y en continuo crecimiento como es el de las tecnologías de la información.

Sin embargo, el examen periódico de los marcos normativos se hace indispensable para que las personas usuarias conozcan las mejores herramientas para la mejor defensa de sus derechos y legítimos intereses y también para hacer un uso cívico y responsable de las nuevas posibilidades de comunicación. Todas estas cuestiones se tratarán en este seminario formativo que propone la Unión de Consumidores de Andalucía.

Juan Moreno Rodríguez
Presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía

PROGRAMA

10.00 ACREDITACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

10.30 APERTURA

Intervienen:

D. Juan Moreno Rodríguez,
Presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía

D. Miguel Angel Ruiz Anillo,
Presidente de la Unión de Consumidores de Cádiz

D. Domingo Villero Carro,
Presidente del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Cádiz

D. /D.ª,
Representante del Ayuntamiento de Cádiz

D.ª Dolores Muñoz carrasco,
Secretaría General de Consumo de la Junta de Andalucía

11.00 PAUSA-CAFÉ

11.30 PONENCIA

La protección jurídica de la persona usuaria de las telecomunicaciones

Interviene:

D. Joaquín Revuelta García,
Profesor de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla y presidente del Colegio de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía

Presenta:

D.ª Sonia Rodríguez Ruiz,
Departamento Jurídico de la Unión de Consumidores de Andalucía

12,15 PONENCIA

Reclamaciones en materia de telecomunicaciones

Interviene:

D. /D.ª,
Representante Oficina de Atención del Usuario de las Telecomunicaciones

Presenta:

D. Manuel Martínez González,
Secretario de Administración, Personal y Finanzas de la Unión de Consumidores de Andalucía

13.00 MESA REDONDA

La solución de los conflictos de los usuarios de telecomunicaciones

Intervienen:

D. /D.ª,
Responsable del Servicio de Reclamaciones de MOVISTAR

D.ª Teresa Alcedo Millán,
Secretaria de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Cádiz

D.ª Natalia Rojo de la Rosa,
Departamento Jurídico de la Unión de Consumidores de Cádiz

D. Francisco Silva Calero,
Asociación Profesional de Telecomunicaciones

Modera:

D. Francisco Montero Vega,
Coordinador de Viva Cádiz, Andalucía Información Cádiz y Onda Luz Televisión

14.00 CLAUSURA

D. Miguel Angel Ruiz Anillo,
Presidente de la Unión de Consumidores de Cádiz