



GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES: LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE AGUA Y LUZ

Clave asignada: 14(01)-AN-2021

Granada, 29 y 30 noviembre 2021

Colabora:



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
Escuela Andaluza de Salud Pública

Organiza:



Junta de Andalucía



DIRECCION GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
COORDINACIÓN, CALIDAD Y
COOPERACIÓN EN CONSUMO

Horario lunes día 29 de noviembre de 2021:

09:00 Entrega de documentación

09:30 **Características comunes en los servicios esenciales de agua y electricidad.**

11:30 Pausa/Café

12:00 **Suministro de agua: Regulación, conceptos básicos, competencias de Consumo. Taller casos prácticos.**

14:00 **Fin de la sesión**

Horario martes día 30 de noviembre de 2021:

09:00 **Sistema eléctrico: Organismos reguladores y agentes del mercado.**

11:00 Pausa/Café

11:30 **Suministro de electricidad: Regulación, conceptos básicos y competencias de Consumo. Taller casos prácticos.**

13:30 **Fin de la sesión**

Ponente:

Manuel Gil Sabalet. Inspector del Servicio de Consumo de Jaén

Organización:

- Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Consumo

Colabora: Escuela Andaluza de Salud Pública.

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2021 (Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2021), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO y financiado con cargo a los fondos de formación continua del año 2021, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”

Duración: 8 horas lectivas

Modalidad de participación:

- Asistencia presencial (hasta 35 participantes)
- Seguimiento virtual (abierto)

Objetivos:

- Analizar la normativa que regula los derechos de los consumidores en los servicios esenciales de agua y luz y sus organismos competentes.
- Conocer los principales problemas que se presentan a los usuarios en la prestación de los servicios y facturación de agua y luz
- Aplicar los procedimientos adecuados en la gestión y tramitación de las hojas de reclamaciones de agua y luz
- Estudiar los supuestos prácticos más habituales sobre incidencias o infracciones detectadas en el uso de los servicios de agua y luz en vía administrativa o judicial.

Destinatarios:

- Personal Técnico de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Personal Técnico de los Servicios de Consumo de las Diputaciones Provinciales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Personal Técnico de los Servicios Provinciales de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Contenidos:

- Normativa reguladora de los servicios de suministro eléctrico
- El Reglamento de suministro domiciliario de agua
- Documentación necesaria para la tramitación de las hojas de reclamaciones de agua y luz
- Casos prácticos más habituales en las facturas de agua y luz y situaciones excepcionales de cargos por infracciones.

Inscripciones:

Matricula gratuita. Imprescindible inscribirse antes del 24 de noviembre en el siguiente enlace:

<https://easp.ws/c/36E54A>

Secretaría Técnica: Rosario Prieto

Jornadas.easp@jutandeandalucia.es