

Fair Play Consumidores

Lunes, 20 de noviembre de 2017

Lugar: Salón de Actos. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
Calle del Barquillo, 5. 28004 Madrid

09.00 h.: Recogida de acreditaciones

09.20 h.: Inauguración de la jornada

Dña. Manuela López Besteiro

Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios.

D. José María Marín Quemada

Presidente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

09.30 h.: Mesa Redonda: ***“Hacia la gratuidad de los servicios telefónicos de atención al cliente”***

Moderador:

D. Carlos Balmisa García-Serrano

Director del Departamento de Control Interno. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Ponentes:

D. Ramón Pérez de Vargas

Subdirector General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

Dña. Virginia Rodríguez Serrano

Subdirectora de Regulación de Comunicaciones Electrónicas. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

D. Alejandro Perales Albert

Presidente Ejecutivo de la Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones y miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Dña. Elena Berruguete

Directora de Contenidos en digitalES. Regulation & Public Affairs.

D. Jesús Benítez Cerezo

Asesoría Jurídica. FACUA

Dña. Saioa Arteaga Álvarez
Oficina del Defensor del Pueblo

11.00 h.: Pausa café

11.30 h.: Mesa Redonda: *“Por un marco limpio en el cambio de compañía de luz y gas”*

Moderadora:

Dña. Mar Díaz-Varela Arrese

Directora de Comunicación. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

Ponentes:

D. Santiago Caravantes Moreno

Subdirector de Energía Eléctrica. Secretaría de Estado de Energía

D. Fernando Hernández Jiménez-Casquet

Director de Energía. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Dña. Carmen Redondo Borge

Departamento de Relaciones Institucionales de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOB).

*Representante del Sector Eléctrico.**

Dña. Carmen Lence Reija

Oficina del Defensor del Pueblo.