

2022  
3 noviembre

# IX ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

“EL RETO DE LA ENERGÍA Y LAS  
RELACIONES DE CONSUMO”

#Consumo\_Andalucía



Escuela Andaluza de salud Pública  
Cuesta del Observatorio, 4 - GRANADA



Consejo Andaluz de Consumo



Junta de Andalucía  
Consejería de Salud y Consumo

# IX ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

“EL RETO DE LA ENERGÍA Y LAS RELACIONES DE CONSUMO”

## DESARROLLO HORARIO

**9:00** Recepción de participantes y recogida de documentación

**9:30** Bienvenida institucional

- José Agustín González Romo. Director General de Consumo
- Blanca Fernández-Capel Baños. Directora Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública

**10:00** Inauguración. Inauguración. Breve intervención de representantes de la Consejería de Salud y Consumo, FAMP, CEA, ADICAE y FACUA.

**10:00** Ponencia “El mercado energético en la actualidad: formación de precios, facturación, autoconsumo y bono social”

D. José Antonio Ranea Triviño. Director Comercial de Endesa en Andalucía y Extremadura

**10:30** Ponencia “Las principales causas de reclamaciones de consumo en materia de energía”

D. Jesús Domínguez Platas. Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla y Presidente de Colegio Arbitral especializado en materia de suministro de energía

**11:00** Ponencia “Los mecanismos de resolución de reclamaciones de energía: mediación, arbitraje de consumo y resolución por los órganos de energía”

D. Jordi Castilla López. Vicepresidente del CPCUA, Secretario General de FACUA Andalucía y árbitro especializado en materia de suministro de energía

**11:30** Pausa-café

**12:00** Talleres de análisis y propuestas:

- Taller 1: Reclamaciones de energía. Debate sobre cinco casos frecuentes y propuestas de solución a la hora de asesorar, mediar y laudar
- Taller 2: Reclamaciones de telecomunicaciones. Debate sobre cinco casos frecuentes y propuestas de solución a la hora de asesorar, mediar y laudar

**14:00** Plenario de conclusiones

**15:00** Fin de la Jornada



# IX ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

“EL RETO DE LA ENERGÍA Y LAS RELACIONES DE CONSUMO”

## Información de Interés

### Introducción

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía y quienes se relacionan con ellas. Los Encuentros son coordinados a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE, AL ANDALUS y FACUA

### Objetivos

Favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos

### Coordinación Científica

Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo

**Dirigido a:** Personal de las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía; profesionales de consumo de las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Junta de Andalucía); personal técnico de organizaciones empresariales y de personas consumidoras; responsables de los servicios de atención al cliente en las empresas; investigadores, alumnos y docentes universitarios.

**Lugar de celebración:** Escuela Andaluza de Salud Pública. Campus Universitario de Cartuja. Cuesta del Observatorio, 4. Granada

**Organiza:** Dirección General de Consumo y Escuela Andaluza de Salud Pública.

### Secretaría Técnica:

Trinidad Fernández: [jornadas.easp@juntadeandalucia.es](mailto:jornadas.easp@juntadeandalucia.es)

### Inscripciones:

La participación en la jornada será exclusivamente presencial y gratuita. Imprescindible inscribirse antes del 28 de octubre en el siguiente enlace: <https://easp.ws/c/XHVPX1>

## Colaboran

