

## OBJETIVO

La liberalización del mercado del gas y la electricidad supuso un cambio en la forma de contratación y facturación de estos suministros que ha tenido una repercusión directa sobre los ciudadanos.

La complejidad del actual sistema de contratación y facturación de estos suministros, que se caracterizan por constituir servicios esenciales para los ciudadanos, puede dar lugar a una situación de indefensión de los ciudadanos derivada del desconocimiento de la actual situación y de los derechos de los que son titulares.

El objetivo de la jornada es dar a conocer a los ciudadanos la actual estructura de contratación de estos suministros, incluidos los distintos agentes intervinientes y la regulación existente, de manera que sean conscientes tanto de los derechos de los que son titulares, y que pueden hacer valer frente a las compañías de gas y electricidad, como de las obligaciones que deben cumplir en el marco de estos contratos.

Igualmente, se pretende que la factura pueda ser comprendida, explicando los distintos elementos que la componen, para que los ciudadanos puedan conocer cuál es su consumo, implantar medidas que les permitan generar ahorros y detectar cualquier anomalía que se produzca en dicha facturación y que pueda constituir una lesión de sus derechos.

Por último, se va a realizar una exposición de los distintos órganos y sistemas a los que pueden acudir para presentar sus reclamaciones ante una deficiente prestación de estos servicios o cualquier otra actuación que pueda constituir una vulneración de sus derechos como consumidores.



www.madrid.org

## Organizan



Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid

[www.fenercom.com](http://www.fenercom.com)

## CONFIRMACIÓN de ASISTENCIA

[www.fenercom.com](http://www.fenercom.com), en el apartado información/formación

(Se confirmará su inscripción a través de correo electrónico)

**Jornada gratuita**

## INFORMACIÓN

Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid  
[secretaria@fenercom.com](mailto:secretaria@fenercom.com)

**LUGAR y FECHA**  
DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14  
Edificio F-4 (Primera Planta)  
28016 Madrid

**22 de mayo de 2013**



Madrid **Ahorra** con Energía

Jornada sobre  
**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN CON LOS SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD Y GAS**

22 de mayo de 2013



La Suma de Todos

 **Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

# Jornada sobre **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN CON LOS SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD Y GAS**

9:30 h **Acreditación**

9:45 h **Inauguración**

D. Carlos López Jimeno  
Director General de Industria, Energía y Minas  
COMUNIDAD DE MADRID

Dña. Mar Pérez Merino  
Directora General de Consumo  
COMUNIDAD DE MADRID

10:00 h **Estructura actual del mercado eléctrico y del gas natural**

D. Rafael del Río  
IBERDROLA

10:30 h **Sistemas de comunicación de información entre los agentes del sistema (OCSUM)**

D. Alberto Herreros  
UNIÓN FENOSA

11:00 h **Pausa**

11:30 h **Mesa Redonda. Regulación del Sector:**

**Derechos y obligaciones de los Consumidores**

**Suministro de Último Recurso. Bono Social**

**Suministro en el Mercado Libre**

**Interpretación de las facturas de suministro eléctrico**

**Interpretación de las facturas de suministro de gas**

**Reclamaciones**

Dña. Carmen Montañés  
D. Fernando del Valle  
D. Alfonso Alvarado  
Dirección General de Industria, Energía y Minas  
COMUNIDAD DE MADRID

13:00 h **Arbitraje**

Dña. Carmen Martín Villa  
Secretaria  
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
COMUNIDAD DE MADRID

13:20 h **Coloquio**

13:30 h **Clausura**

**Lugar y Fecha**

DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14 - Edificio F-4 (Primera Planta) - 28016 Madrid

Metro L9: Pío XII

Autobuses Líneas: 29 - 70 - 107

22 de mayo de 2013

