



SEMINÁRIO Serviços Públicos ESSENCIAIS:

Serviços de Energia e Comunicações Eletrónicas

20. novembro 2019 > 10h00

Auditório Municipal . Barcelos

PROGRAMA

10H00: Sessão de abertura

Município de Barcelos | CIAB | ACIB

10H15: O CIAB | Tribunal Arbitral de Consumo

Fernando Viana | Diretor - Executivo

O alargamento dos direitos dos consumidores
(breve alusão à Lei 63/2019, de 16/08)

10H45: ERSE | Helena Almeida

- As principais atribuições e competências da ERSE na proteção dos consumidores
- A qualidade do serviço comercial
- O relacionamento comercial com os consumidores e as empresas

11H20: Coffee Break

11H35: ERSE | Carla Marques

- A liberalização do mercado energético
- Os apoios sociais ao consumidor de energia
- Resolução de litígios
(cooperação com a rede de arbitragem de consumo)

12h10: Debate

12H30: Almoço

14h30: ANACOM | Teresa Félix

- As principais atribuições e competências da ANACOM na proteção dos consumidores
- O papel da ANACOM na proteção dos utilizadores de serviços
- Comunicações eletrónicas: assuntos mais reclamados
- O Portal do Consumidor da ANACOM
- Resolução de litígios
(cooperação com a rede de arbitragem de consumo)

16H30: Encerramento

ENTRADA LIVRE