



EMASESA

te invita a la jornada

"Defensor del Usuario, un compromiso de diálogo directo con la ciudadanía"

el próximo jueves 16 de noviembre a las
9:30 horas en el salón de actos de EMASESA.

El objetivo es compartir experiencias y conocer la posición de los responsables públicos, agentes privados, consumidores y usuarios en torno a esta y otras figuras de mediación que puedan dar respuesta rápida a las nuevas demandas de la ciudadanía.

Te agradecemos tu asistencia de antemano.

c/ Escuelas Pías, 1. 41003 Sevilla

S.R.C. antes del 15 de noviembre

902103683 - secretariatecnicaemasesa@abcdesevilla.es
Coste llamada local

PROGRAMA DE LA JORNADA

09:30h a 10:00h – Recepción.

10:00h a 10:40h – Apertura Institucional.

Juan Espadas, *Alcalde de Sevilla y Presidente de EMASESA*

Jesús Maeztu, *Defensor del Pueblo Andaluz.*

10:40h a 11:00h – Introducción figura del Defensor

Jaime Palop, *Consejero Delegado de EMASESA.*

11:00h a 11:30h – Ponencia Defensor del Usuario

José Manuel de la Puente, *Defensor del Usuario de EMASESA.*

11:30h a 12:00h – Café.

12:00h a 13:00h – Mesa Redonda I. Nuevas necesidades y demandas de los usuarios.

Jordi Castilla, *Vicepresidente de Facua Sevilla*

Manuel Garfía, *Vicepresidente UCE Sevilla*

Miguel Ángel Rivas, *Asesor Jurídico Híspalis*

Antonio Ballesteros, *Jefe de Servicio Consumo de Sevilla. Junta de Andalucía*

Juan Manuel Flores, *Delegado de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla*

13:00h a 14:00h – Mesa Redonda II. Experiencias Compartidas. Buenas prácticas. El Defensor del Usuario y otras medidas de Mediación, Participación y Diálogo.

Álvaro Muñoz, *Gerente de Relaciones con Consumidores Iberdrola*

Cristina Sogas, *Responsable de Relación con organismos y Oficina de garantía Gas Natural Fenosa*

Enric Brazis, *Director de la oficina del Defensor del Cliente Endesa*

Magdalena Hernando, *Jefe Área Defensor del Cliente Canal Isabel II*

14:00h a 14:15h – Cierre Institucional.