

Esquema jornada

# Las relaciones entre consumidores y operadores de telecomunicaciones

**Día:** 2 de noviembre de 2009

**Lugar:** Fundación Caixa Galicia. Rúa do Vilar, 19.  
Santiago de Compostela

**Objetivo:** distintas organizaciones sociales  
exponen sus puntos de vista sobre el sector  
de las telecomunicaciones, atendiendo a los  
estudios por ellas desarrollados.

Sobre este objetivo y en atención a este título  
a continuación se relacionan los temas y los  
ponentes de las diferentes charlas, así como la  
duración estimada de la misma:



UNIÓN DE CONSUMIDORES  
DE GALICIA

**Día:** 2 de noviembre de 2009

**Lugar:** Fundación Caixa Galicia.  
Rúa do Vilar, 19.  
Santiago de Compostela

# Las relaciones entre consumidores y operadores de telecomunicaciones



UNIÓN DE  
CONSUMIDORES  
DE GALICIA

## 10.00 horas

### Inauguración

D<sup>a</sup> María Nava Castro Domínguez.  
Directora Xeral de Comercio. Presidenta  
do Instituto Galego de Consumo

### Los criterios para elegir un operador de acceso a Internet. Los estudios de AI

Ponente: Víctor Domingo, presidente  
de la Asociación de Internautas

Debate

### Conclusiones del VI observatorio sobre relación calidad/precio en telecomunicaciones

Ponente: D. Roberto Noya Mariño, Vocal  
de la Unión de Consumidores de Galicia

Debate

## 11.30 – 12.00 horas

Descanso

### La importancia de la postventa y la atención al cliente

Ponente: Carmen Rodríguez: presidente  
de ADECES. Asociación pro Derechos Civiles,  
Económicos y Sociales

Debate

### Veracidad en la información:

#### Acceso directo o indirecto. Cable vs Cobre

Ponente: Adolfo Varela : ex miembro del Consejo  
Asesor de Telecomunicaciones  
en representación del CCU

Debate

### La Confianza como patrón de referencia de los usuarios

Ponente: D. Miguel López Crespo. Secretario de la  
Unión de Consumidores de Galicia

Debate

## 13,30 horas

### Conclusiones

## 13,45 horas

### Clausura

D<sup>a</sup> Ana Olveira Blanco.  
Presidenta da Unión de Consumidores  
de Galicia.

