**Atelier Technique TAF - RegulaE**

**JOUR 1 – Jeudi 8 juillet 2021**

**SESSION 0 – 10h30 -11h00 (heure de Bruxelles)**

**– Introduction :**

Introduction de l’Atelier Technique TAF (INTPA F1 – EUDs – KE TAF)

**SESSION 1 – 11h00 – 13h00 (heure de Bruxelles)**

**– Les Enjeux de la digitalisation :**

1) Les compteurs intelligents

2) Les compteurs à pré-paiement

3) La bancarisation des services via la téléphonie mobile

4) La protection des données du consommateur.

Intervenant : Pascal AMBLARD

Modérateur : Luc CHANCELIER

Présentation 30-45 min

Question – Réponses 1h15-1h30

**SESSION 2 – 15h00-17h00 (heure de Bruxelles)**

**– Transparence et qualité des services :**

1) La communication entre SdE-Regulateur-consommateurs

2) La Périodicité, la fiabilité, et les délais de mise à dsposition des indicateurs

3) L’harmonisation des Indicateurs

4) Le rôle des enquêtes de satisfaction

Intervenant : Ananda COVINDASSAMY

Modérateur : Georges KAMAR

Présentation 30-45 min

Question – Réponses 1h15-1h30

**JOUR 2 – Vendredi 9 juillet 2021**

**SESSION 3 – 11h00 – 13h00 (heure de Bruxelles)**

**– La Règlementation des contentieux et des litiges**

1) Le rôle et les droits principaux des consommateurs et des associations de consommateurs dans la régulation du secteur en général et dans la réglementation des contentieux et des litiges en particulier

2) Les fonctions des autorités ou de l´institution chargées de régler les litiges

3) Les types de litiges et les étapes de processus correspondantes

4) Les principales caractéristiques du processus de rèsolution des litiges (*exigences procédurales, parties, gratuité ou non, sanctions applicables, caractéristiques de la décision et recours disponibles, etc.*)

Intervenant : Miriam ORIOLO

Modérateur : Ernesto BONAFE

Présentation 30-45 min

Question – Réponses 1h15-1h30

**SESSION 4 – 15h00 -17h00 (heure de Bruxelles)**

**– Lignes directrices, objectifs, bilans**

Intervenant : Equipe TAF

Modérateur : Michel CAUBET

Présentation 30-45 min

Question – Réponses 1h15-1h30