



**Primer día – Lunes 21 de Agosto**

08:00 - 12:30 hs	Curso
12:30 - 13:50 hs	Almuerzo - Local del evento
13:50 - 17:30 hs	Curso
17:30 - 18:00 hs	Cierre

**Segundo día – Martes 22 de Agosto**

08:00 - 09:00 hs	Inscripciones - Secretaría del evento -
09:00 - 09:30 hs	<b>Acto de apertura</b> Autoridades de la CIER - CUCIER
09:30 - 10:10 hs	UTE – UY – Presentación Institucional
10:10 – 10:40 hs	Resultados Encuesta Regional Satisfacción de Clientes 2017 – ERSC 2017
10:40 - 11:10 hs	Coffee Break
11:10 - 12:30 hs	Los nuevos desafíos de la Industria para mantener y mejorar la satisfacción de sus clientes Invitados: ANEEL – Br, ENRE – AR, URSEA- UY <b>- PANEL</b>
12:30 - 14:00 hs	Almuerzo - Local del evento
14:00 – 19:00 hs	CONFERENCIAS – Empresas Vencedoras Premio CIER 2016 Grupo #1: COPEL-BR, EPM-CO, COELCE – BR, CELESC – BR, CPFL PAULISTA – BR y ED-ALAGOAS-BR – <b>PANEL #1</b>
19:00 - 20:00 hs	Brindis de confraternidad

**Tercer día – Miércoles 23 de Agosto**

08:30 – 11h30 hs	CONFERENCIAS– Empresas Vencedoras Premio CIER 2016 - Grupo #2: CEPM – R.D, EDEQ-CO, DELSUR - SV - <b>PANEL #2</b>
11:30 - 12:10 hs	<b>Conferencia 2 – Comunicación con clientes</b>
12:10 - 13:30 hs	Almuerzo - Local del evento
13:30 - 15:00 hs	<b>PANEL #3: Desafíos: Relacionamiento con clientes en ambiente con Redes Inteligentes</b> Invitados: COPEL – BR, EPM – CO, UTE – UY y CEPM – R.D
15:00 - 15:30 hs	Coffee Break
15:30 – 17:00 hs	CONFERENCIAS <b>PANEL #4</b> – Responsabilidad Socio-ambiental: UTE-UY, CENTROSUR-EC y COELCE-BR
17:00 - 17:30 hs	Conclusiones
17:30 - 18:00 hs	Acto de clausura