

¿CÓMO CONSULTAR O RECLAMAR?

Como consumidores de electricidad, podemos solicitar información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro, así como consultar, plantear una queja o reclamar en relación al servicio contratado u ofertado.

- Si tenemos un problema referente al suministro de energía eléctrica (corte de suministro, lecturas de contador, etc.), lo mejor es ponernos en contacto con la **empresa distribuidora**, que debe tener **un servicio de averías 24 horas**.
- Si tenemos otro problema (referente a la facturación, cláusulas, contratos, etc.) debemos dirigirnos a la **empresa comercializadora**.

Las empresas comercializadoras están obligadas:

- a disponer de un **servicio de atención de quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones** de cualquier incidencia en relación con el servicio contratado u ofertado;
- a poner a disposición del consumidor, una **dirección postal**, un **servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos**, y un número de fax o una dirección de correo electrónico, a los cuales pueda dirigirse el consumidor.

Las oficinas y servicios de información y atención de las empresas:

- deberán asegurar que el cliente tenga **constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega al consumidor de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o cualquier otro soporte de naturaleza duradera**.
- tienen prohibido la utilización de estos servicios para la difusión de actividades de comunicación comercial de otro tipo.

¿CÓMO RECLAMAR?

Para presentar una reclamación (en persona, por teléfono o por escrito, siendo esta última opción la mejor) conviene indicar claramente los datos personales, la queja y lo que se pide.

Podemos hacerlo ante los siguientes organismos, aunque lo mejor será seguir estos pasos:

1 Dirigirnos, en primer lugar, al **Servicio de Atención al Cliente (SAC) de nuestra empresa comercializadora**. Recuerda que las empresas comercializadoras de energía eléctrica:

- están obligadas a informar a sus clientes sobre sus derechos respecto a las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio;
- pueden ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (entidades que han de ser previamente acreditadas por la autoridad competente).

Accede **aquí** al listado completo de las empresas comercializadoras junto con sus números de teléfono gratuitos.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



**HISPA
COOP**

- 2** Reclamar, en segunda instancia, ante el **organismo competente de la Comunidad Autónoma (CC.AA.) donde se encuentre el suministro**, tanto si no queremos hacerlo previamente ante la empresa comercializadora, como si no obtenemos su respuesta en el plazo de un mes o no nos ofrecen una solución satisfactoria.
 - Estos organismos atienden cualquier reclamación o discrepancia que pudiera surgir en relación al contrato de suministro a PVPC, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos.
 - **Serán resueltas por el órgano competente en materia de energía de la CC.AA. o ciudades de Ceuta y Melilla, donde tengamos el suministro.**
 - Consulta **aquí** el listado de los organismos competentes en las CC.AA.
- 3** Reclamar ante las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**, existentes en los respectivos Ayuntamientos, sobre todo con lo referente al suministro (facturas, cláusulas, incumplimientos de lo ofertado o contratado, etc.). Consulta **aquí** el listado de OMICs existentes en las CC.AA.
- 4** Acudir al **Sistema Arbitral de Consumo**, en el que se resuelven los conflictos que afecten a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y usuarios, con independencia de su cuantía.
 - Se trata de un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, lo que les obliga a cumplir lo estipulado e impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje.
 - Verificar si la empresa comercializadora está adherida a este sistema o quisiera adherirse para resolver el conflicto en cuestión. Más información **aquí**.
- 5** Someter al **Ministerio de Industria, Energía y Turismo** las controversias referidas a los derechos específicos de los usuarios finales previstos en la ley y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas, para el supuesto en el que no se sometan a las entidades de resolución alternativas de litigios en materia de consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto.

¿ANTE QUIÉN CONSULTAR?

- **Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la empresa comercializadora.**
Consulta **aquí** el listado de las comercializadoras y su teléfono de contacto gratuito.
- **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)**
Calle de Alcalá, 47, 28014 Madrid - Tel. 914329600
Calle Barquillo, 5; 28004 Madrid – Tel.915680510
Calle Bolivia, 56; 08018 Barcelona – Tel. 936036200
info@cnmc.es – www.cnmc.es
- **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)**
Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 Madrid
Tel. 91 822 44 40 / 91 822 44 63 - inc@consumo-inc.es
- **Dirección General de Consumo** de tu Comunidad Autónoma. Consúltalas **aquí**.
- **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**, de su localidad. Consúltalas **aquí**.
- **Asociaciones de consumidores y usuarios.**
- **HISPACCOOP**
Calle Vallehermoso, 15, 1º Plta.
28015 Madrid
Tel. 915930935 - hispacoop@hispacoop.es