

RECLAMACIONS PELS TALLS DE LLUM PER AVARIES A LA XARXA

Persones consumidores

Drets



Que el distribuïdor disposi d'un telèfon d'atenció al client 24 hores i gratuït per comunicar incidències o reclamacions



A tenir un servei de subministrament elèctric de qualitat.



A tenir procediments per tramitar les reclamacions tant a

La comercialitzadora (amb qui tenim contractada la llum), facturació, lectures, contracte, etc.

La distribuïdora (responsable de la xarxa de distribució).

Obligacions

Les persones consumidores tenim l'obligació de tenir la instal·lació de protecció sobre les fluctuacions de tensions segons normativa.

1

Identificar la causa de l'avaría

2

Trucar a la companyia comercialitzadora o companyia distribuïdora?

3

Què es pot reclamar?

4

Com fer la reclamació?

1. Fer reclamació a l'empresa
2. Fer reclamació a l'assegurança de la llar

5

Segons resposta de l'empresa

- L'Administració per garantir la qualitat de la xarxa
- L'Administració per garantir els drets de les persones consumidores.

6

Resolució de la reclamació

1

Identificar la causa de l'avaria



Si és només a l'habitatge

Revisar ICP (interruptor control de potència) i ID (interruptor diferencial).

Si estan correctes i segueix el tall de llum avisar a un lampista.



Si afecta a més habitatges

Trucar e-distribución Catalunya ENDESA
800 760 706

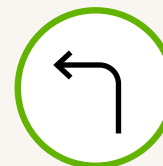
2

Trucar a la companyia comercialitzadora o companyia distribuïdora?



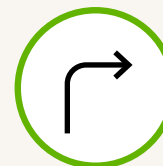
A l'empresa distribuïdora:

Per comunicar les avaries a la xarxa i urgències



A l'empresa comercialitzadora:

Per altres incidències o reclamacions



Directoris amb les adreces, telèfons o contactes web de les empreses del sector elèctric:

<https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

http://empresa.gencat.cat/ca/treb_ambits_actuacio/energia-i-mines/energia-electrica/empreses-comercialitzadores-distribuidores/

1. Apuntar des de quan (dia i hora) s'ha deixat de subministrar el servei i el temps que ha durat el tall de llum.

2. Una vegada retorni el subministrament de llum, comprovar els possibles danys a aparells elèctrics

3

Què es pot reclamar?



La comunicació d'una avaria

Tenim dret a saber:

- El motiu.
- Obtener número d'incidència.
- La previsió de temps pel restabliment de la llum.
- Demanar resposta per escrit.



Fer una queixa/denúncia pel mal estat de la xarxa



Una reclamació de reparació per danys

- 1r empresa comercialitzadora.
- 2n empresa subministradora.
- 3r a l'assegurança de la llar (si cobreix danys per talls de llum)

A

Fer una reclamació



Abans de fer la reclamació, avisar a la distribuïdora del tall de subministrament, al telèfon que hi ha obligatòriament a la factura



Si l'avaría persisteix, presentar reclamació per escrit (al web o presencialment) a la distribuïdora.



Si la resposta no és satisfactòria, o no hi ha resposta en 30 dies, tramitar la reclamació a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació en Consum).



Presentar la vostra queixa per la discrepància en el subministrament elèctric:

http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=13485

Sol·licitar que l'administració es pronunciï sobre aquest tall:

<http://empresa.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Reclamacio-sobre-subministrament-electric-qualitat-i-connexio-a-la-xarxa>

Presentar la vostra reclamació a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació en Consum) de Barcelona:

<https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/>

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

B

Reclamació de danys i perjudicis



Procediment extrajudicial

1. Reclamació a l'empresa.
2. Reclamació a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació en Consum), per fer la mediació.



3. Passi de l'expedient a la JAC (Junta Arbitral de Consum), si l'empresa està adherida a la JAC.



Procediment judicial

Si no hi ha acord per la mediació de l'OMIC i la JAC, sempre podem adreçar-nos al jutjat.

Per consultes us podeu adreçar

Servei d'atenció reclamacions pels talls de llum per avaries a la xarxa

consum@bcn.cat

Per altres consultes i reclamacions en les relacions de consum

Servei d'atenció de l'OMIC

(Oficina Municipal d'Informació en Consum)

<https://ajuntament.barcelona.cat/omic>

Atenció presencial amb cita prèvia

010 Informació
Barcelona
Trucada gratuïta

Annex I: Informació d'interès

Empresa comercialitzadora: amb qui tens contractada la llum.

Empresa subministradora: qui genera l'energia.

Empresa distribuïdora: la responsable de la xarxa de subministrament i el transport de l'energia elèctrica.

(Les 2 últimes, normalment són la mateixa empresa)

Telèfon d'avaries:

e-distribución Cataluña ENDESA

800 760 706

El telèfon d'avaries, ha de constar a la factura (és obligatori i ha de ser gratuït).

Notificar la incidència de l'avaria i demanar el motiu.

Si et responen que és un tall de subministrament per millores a la xarxa, pregunta quan es va comunicar a les persones usuàries i de quina forma. És obligatori comunicar-ho prèviament i el temps estimat de restabliment del subministrament.

Si et responen que no els consta l'avaria, és una avaria general o que no depèn directament de l'empresa, fer constar el mateix.

Demanar el número d'incidència (és important).

Annex II: Normativa

Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

Artículo 16 Instalaciones interiores o receptores

3. Los sistemas de protección para las instalaciones interiores o receptoras para baja tensión impedirán los efectos de las sobrintensidades y sobretensiones que por distintas causas cabe prever en las mismas y resguardarán a sus materiales y equipos de las acciones y efectos de los agentes externos. Asimismo, y a efectos de seguridad general, se determinarán las condiciones que deben cumplir dichas instalaciones para proteger de los contactos directos e indirectos.

Tenim dret al descompte en la facturació, sempre que es superin els límits horaris o d'interrupcions fixats.

Aquests descomptes s'han d'aplicar en les factures del primer trimestre de l'any següent al qual s'han produït els incidents.

http://empresa.gencat.cat/ca/treb_ambits_actuacio/energia-i-mines/energia-electrica/incidencies-subministrament/