

## **Davant d'un tall de subministrament elèctric**

En primer lloc, sempre us heu d'adreçar **directament a l'empresa amb la que heu tingut el problema**, és a dir, l'empresa amb qui teniu contractat el servei i us factura, **i guardeu el comprovant o el número d'incidència de la reclamació**.

### **Què es pot reclamar?**

És important diferenciar entre:

1. La reclamació pel restabliment del servei d'una averia de subministrament.
2. Fer una denúncia pel mal estat de la xarxa de subministrament
3. Una reclamació de reparació per danys com a conseqüència de l'averia.

#### **1.- Per reclamar el restabliment del servei d'una averia de subministrament recorda**

- Comprovar si el tall de subministrament és només al domicili de l'usuari o bé, afecta també a l'edifici o al barri.
- Trucar al telèfon d'averies de la comercialitzadora (l'empresa amb qui es té el contracte). Ha de constar a la factura.
- Apuntar des de quan (dia i hora) s'ha deixat de subministrar el servei. És una informació important de cara a la posterior reclamació. En cas de no ser a casa, cal preguntar a altres persones afectades, si és el cas, des de quan no hi ha servei.
- Trucar a l'empresa comercialitzadora (l'empresa amb qui es té el contracte) i notificar la incidència al telèfon d'averies.
- A la factura és obligatori un número d'atenció al client per notificar la incidència i, en qualsevol cas, al web de l'empresa també és obligatori un telèfon d'atenció al client.
- Si et responen que és una avaria general, i que no depèn directament de l'empresa, pregunta des de quan és l'averia i el temps estimat de restabliment del subministrament
- 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.

#### **2.- Fer una denúncia pel mal estat de la xarxa de subministrament**

En aquest cas, i paral·lelament, es pot fer la reclamació a la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial pel mal estat de la xarxa de distribució.

Aquest organisme no té competències per pronunciar-se sobre la reclamació dels perjudicis econòmics de l'incident, però pot recollir informació i aquesta pot constituir prova davant els tribunals ordinaris, que seran els competents per estudiar el fons de l'assumpte.

**L'administració competent a Catalunya és la [Secció d'Atenció a les Persones Usuàries, del Servei de Qualitat del Subministrament Elèctric](#)**, de la Subdirecció General d'Energia, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.

<http://empresa.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Reclamacio-sobre-subministrament-electric-qualitat-i-connexio-a-la-xarxa?category=75236c7c-a82c-11e3-a972-000c29052e2c>

### 3.- Per reclamar la reparació d'un dany recorda:

- Les reclamacions poden ser per demanar:
  - que no et cobrin la part del servei no prestat
  - el dret al restabliment dels danys. En cas de tenir contractada una assegurança de la llar del tipus multirisc (amb múltiples riscos i garanties cobertes) cal comprovar si cobreix els danys i perjudicis soferts pels talls de subministrament.
- Si s'han sofert danys als béns i també talls de subministrament i ambdós estan coberts per la mateixa asseguradora, cal especificar-ho de forma conjunta en el mateix comunicat del sinistre.
- Quan es restableixi el subministrament comptabilitza les hores sense subministrament (és important per fer-ho constar a la reclamació).
- Fes una relació dels danys.

### Com fer la reclamació?

1. **És imprescindible que primer t'adrecis a l'empresa** amb la que has tingut la relació de consum:
  - Si es tracta d'un **servei bàsic** –llum, aigua, gas, telecomunicacions, transports, bancs, assegurances...– **truca al número gratuït per a reclamacions** (t'han de facilitar un número d'incidència).
  - També pots remetre la teva reclamació a l'empresa **telemàticament amb un formulari web o un correu electrònic** amb justificant de recepció, o bé, per correu postal certificat, burofax, etc.
1. En l'escrit de reclamació has d'incloure les teves dades (adreça, telèfon de contacte, etc.), una **exposició clara i concisa dels fets i la petició que fas a l'empresa**. Adjunta també la **documentació relacionada** (factures, tiquets, publicitat, pressupost...).
2. **Si no reps una resposta en el termini màxim d'un mes, o aquesta no és satisfactòria pots adreçar-te al servei públic de consum OMIC** de Barcelona.

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

<https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/consum/com-tramitar-una-reclamacio>

3. L'OMIC de Barcelona, iniciarà el procediment de mediació en consum, amb l'empresa i donarà resposta a les persones consumidores.