RECLAMACIONS PELS TALLS DE LLUM PER AVARIES A LA XARXA

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

OMIC OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

Ajuntament de Barcelona

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'avaria

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

OMIC
OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

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 Cataluña ENDESA
800 760 706

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

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/

Ajuntament de Barcelona

OMIC
OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

3 Què es pot reclamar?

La comunicació d'una avaria

Tenim dret a saber:

- El motiu.
- Obtenir 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)

Ajuntament de Barcelona

OMIC
OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

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'avaria 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.

OMIC
OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

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

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Procediment judicial

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

Ajuntament de Barcelona

MÉS INFORMACIÓ

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

OMIC OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

Ajuntament de Barcelona

Per consultes us podeu adreçar

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

93 402 75 94
De dilluns a divendres de 9 a 14 h

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 sobreintensidades 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/