



CONSELLOS PARA PRESENTAR RECLAMACIÓNS POLOS DANOS DO TEMPORAL

O Concello de Barbadás informa á veciñanza que ante os danos do temporal que afectaron ao subministro de luz nos fogares, podedes dirixirvos á vosa comercializadora, a cuxos efectos a compañía ven obrigada a por a vosa disposición unha dirección postal, un servizo de atención telefónica con un número gratuíto, un número de fax o unha dirección de correo electrónica á que vos poidades dirixir directamente:

- Cando se trate dun problema co subministro, podes contactar directamente coa empresa distribuidora a través do servizo de avarías 24 horas.
- Cando se trate dun problema coa facturación, terás que dirixirte á comercializadora, e presentar a correspondente reclamación ante o servizo de atención ao cliente da compañía, o que poderás facer vía telefónica ou presentando a folha de reclamación na súa oficina. Lembra, se presentas a reclamación vía telefónica, solicitar sempre o número de incidencia.

Recorda que a normativa galega establece un prazo máximo dun mes para dar resposta ás reclamación de calquera consumidor, contado dende a data da súa presentación.

Asemade, cando se trata de reclamación relacionadas coa continuidade do subministro, a compañía debe darche unha resposta no prazo de 2 horas.

Así mesmo, a normativa específica do sector eléctrico establece un prazo de 5 días hábiles, para dar resposta ás reclamacións que presentes relativas a medida do consumo, ás facturas emitidas ou sobre os cortes indebidos, cando se trate de subministros con potencia inferior a 15 kw. No seu defecto, deberá indemnizarte con 30 euros por reclamación.

Tamén poderás dirixirte ante unha Organización de consumidores, onde poderán asesorar e tramitar a reclamación no teu nome.

Se presentada a túa reclamación ante a compañía e transcorrido un mes dende a presentación, esta non che remitiron unha resposta ou fose desfavorable, poderás dirixirte ao Instituto Galego de Consumo, quen fará de mediador entre ti e a empresa. En todo caso, tamén podes dirixirte a Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC) do teu concello, que é un servizo de información e orientación ao consumidores, así como de mediación en materia de consumo.



Concello de Barbadás

Debes saber que a controversia tamén poderá ser resolta a través do **Sistema Arbitral de Consumo**, mediante o que se poden resolver calquera conflito que afecte aos teus dereitos como consumidor, con independencia da contía. Este é un procedemento voluntario e gratuíto para ambas as partes mediante o cal un órgano arbitral emite unha resolución sobre a controversia que se plantexou (laudo). En todo caso, se ambas partes decidides sometervos a este procedemento debes saber que a resolución é vinculante e ten carácter executivo para ambos.

Para aqueles supostos de que a empresa non estea adherida ao sistema arbitral, presentada a solicitude de arbitraje daráselle traslado para que no prazo de 15 días manifeste se acepta resolver o conflito mediante a arbitraje ou se rexeita someterse a este procedemento.

Finalmente, tamén poderás dirixirte á Dirección xeral de enerxía, que se atopa integrada dentro da Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que dispón dun servizo de atención aos consumidores de enerxía e no caso de que non sexa competente para a tramitación da consulta, queixa ou reclamación formulada dará traslado da mesma ao órgano competente e informaráseche tanto a ti como á empresa reclamada Ou a Dirección Xeral de Industria, Enerxía e Minas, integrada dentro da Consellería de Economía e Industria

DATOS DE CONTACTO DE NATURGY:

Atención ao cliente de rede: 900 111 999
<http://www.ufd.es/formulario-de-atencion-al-cliente/>

Lembra que cando contactes coa empresa, é necesario que lles facilites o **CUPS** (Código Universal del Punto de Subministro) que aparece en calquera **factura de consumo de enerxía eléctrica do punto de subministro sobre o que desexas facer a consulta ou xestión**.

CONTIDO DA RECLAMACIÓN:

A reclamación ante a comercializadora deberá conter os seguintes datos:

- Datos da Compañía (dispoñibles na propia factura da luz)
- Titular, dirección e código de subministración, achegando unha factura da luz.
- Sinalar durante cantas horas suspendeuse a subministración de luz.
- Descrición dos danos ocasionados e custos dos danos que puideron producirse.
- Enviar copia de todas as facturas, fotografías e demais probas para poder testemuñar os danos.

Ademais, podes **presentar parte de sinistro á súa aseguradora** no caso de que teñan concertado seguro. Aínda que o prazo de 7 días de aviso é flexible, é

Concello de Barbadás

C/ Cimadevila 11, Barbadás. 32008 Ourense. Tfno. 988360000. Fax: 988360126



Concello de Barbadás

conveniente respectalo para que os peritos poidan valorar os danos e neste sentido, lémbrese que non se realicen reparacións sen que previamente o perito valorase eses danos.