CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Oficina Comarcal de Consum

RECLAMACIÓ DE DANYS PER ANOMALIES EN EL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC

L'**Oficina Comarcal de Consum** recorda als usuaris afectats per avaries, interrupcions o pujades i bajades de tensió en el subministrament elèctric que la companyia distribuïdora és la responsable del compliment dels nivells de qualitat individual i que, en cas d'incompliment, tenen dret a rebre un **descompte en la facturació** del primer trimestre de l'any següent i, a més, a **reclamar els danys i perjudicis que aquest fet els hagi ocasionat**.

Qui pot presentar la reclamació?

El titular del subministrament elèctric, ja sigui consumidor domèstic, autònom o microempresa, ja que en matèria de serveis bàsics es consideren persones consumidores.

Com es pot fer la reclamació?

1r/ Si teniu assegurança de la llar o del local de negoci que inclogui danys elèctrics, comuniqueu a l'asseguradora en el termini de 7 dies el sinistre. Si ho feu telefònicament, demaneu i conserveu el número de referència que us faciliti.

Si no disposeu d'assegurança de la llar o aquesta no cobreix total o parcialment els danys elèctrics, reclameu a la vostra empresa comercialitzadora d'energia a través dels seus canals d'atenció al client. Si ho feu telefònicament, sol·liciteu un comprovant de la reclamació i anoteu **el número d'incidència** que us faciliti l'empresa per poder acreditar que heu reclamat correctament.

Presenteu els comprovants dels danys (pressupost de reparació amb indicació del motiu de l'avaria, factures, tiquets de compra d'aliments fets malbé, etc.). L'empresa té l'obligació de respondre a la vostra reclamació en el **termini màxim d'un mes**.

2n/ Si transcorregut el termini d'un mes no heu rebut resposta o aquesta no és satisfactòria, podeu sol·licitar la **mediació de l'Oficina Comarcal de Consum** per intentar resoldre el conflicte de forma amistosa. Podeu fer-ho a través del formulari de reclamació que trobareu en la nostra pàgina web **www.ccapenedes.cat/consum** o presencialment demanant cita prèvia en el nostre servei: **www.ccapenedes.cat/cita-previa**.