¡Defiéndase! Reclame todos los abusos en electricidad y gas

Escrito por ADICAECentrales - 01/09/2014 10:44

La energía es uno de los ámbitos de consumo en los que más abusos sufren los consumidores, junto con las telecomunicaciones. En electricidad, son numerosas las reclamaciones que se hacen por irregularidades en la factura o por las ofertas comerciales engañosas; y en el gas, los principales motivos son por errores en la facturación, amenazas de corte de suministro o fraudes en inspecciones y revisiones de aparatos y equipos.

¿Qué hacer en estos casos? El consumidor puede acercarse a una asociación de consumidores como ADICAE, donde encontrará información y orientación para reclamar. Una vez redactada la queja, se debe enviar primero al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de su compañía energética. En el caso de que el consumidor no pueda desplazarse hasta donde se encuentra, puede enviarla por correo con acuse de recibo para tener una prueba de que se realizó la reclamación.

Si en dos meses no se ha obtenido respuesta, o ésta no satisface al consumidor, puede dirigir su reclamación a diferentes organismos:

Si la reclamación tiene que ver con el contrato de suministro o de acceso a las redes o con las facturaciones derivadas de los mismos, el consumidor puede dirigirse a la dirección competente en materia de Energía de su respectiva Comunidad Autónoma.

En el caso de que sea por una cuestión relativa a las condiciones de acceso a las redes eléctricas o relacionada con la gestión técnica o económica del sistema, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC) dispone de un servicio de atención a los consumidores.

Los Órganos de Arbitraje de Consumo una vez que se haya informado a la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma y en el caso de que se acojan ambas partes.

Más información:
http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/08/19/defiendase-reclame-todos-los-abusos-en-electricidad-y-gas/

==========