

TRÁMITES PARA RECLAMAR

RECLAMACIONES SOBRE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA.

Dos formas de tramitar la reclamación. Usted decide.

A	Delegación Provincial de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía.	Este Organismo es el encargado de resolver las reclamaciones en materia de suministro eléctrico de gas o agua.
B	Solicitando Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo (JAC) de este Ayuntamiento.	Puede informarse sobre arbitraje en el siguiente enlace. www.consumo.cordoba.es (Consumidores - Arbitraje de Consumo) Más información al final de este documento (página 3).

Siga las instrucciones que a continuación se indican para tramitar su reclamación

A Cuando el Organismo que gestionará su reclamación es la Delegación Provincial de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía en Córdoba.

Causas de reclamación que gestiona este Organismo.

En suministro de gas y agua

Equipos de medida, canalización y calidad de suministro.

En suministro de electricidad

Existen determinadas circunstancias en las que la reclamación deberá ser dirigida a la Administración Autonómica con competencias en materia de energía en la provincia donde se ubique el suministro. Las materias cuyas reclamaciones deberán ser dirigidas serán las siguientes:

- (A) **Seguridad industrial e instaladores.** Las instalaciones eléctricas deben ser mantenidas por sus propietarios y propietarias, pero su instalación y reparación deben ser realizadas por personal instalador habilitado al efecto, por ello las reclamaciones contra instaladores o empresas instaladoras deberán ser presentadas en el organismo de Industria de la Junta de Andalucía.
- (B) **Calidad del servicio.** Las reclamaciones relacionadas con una deficiente calidad del servicio, deben ser presentadas ante el organismo de Industria de la J. de Andalucía. En la calidad del servicio deben incluirse:
 1. La continuidad del suministro (cuando se producen un elevado número de interrupciones de suministro, o estas son de duración elevada).
 2. La calidad del producto (cuando se sufren microcortes, frecuencias no normalizadas o armónicos, subidas o bajadas de tensión, ...).
 3. La calidad de atención a la persona consumidora, en relación con el artículo 103 del R.D. 1955/2000. La Administración competente en energía puede sancionar a la distribuidora, si procede, por falta de calidad del servicio, puede determinar los parámetros técnicos asociados a interrupciones del suministro, o determinar los descuentos a aplicar en el caso de facturación de peajes o precios regulados, pero no es competente para determinar los daños y perjuicios ocasionados o las cantidades concretas a devolver en el caso de contratación de la adquisición de la energía en el mercado libre.
- (C) **Contratos de acceso y peajes de acceso.** Las reclamaciones por estas causas deben ser presentadas ante el organismo de Industria de la Junta de Andalucía. Las reclamaciones relacionadas con todos los elementos del contrato de acceso (tensión, número de fases, facturación de la reactiva, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en los peajes,...) son competencia de energía aunque el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con una comercializadora de mercado libre.
- (D) **Contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR).** Las reclamaciones relativas a estos conceptos deben ser presentadas ante el organismo de Industria de la Junta de Andalucía (se incluyen todos los contratos de suministro celebrados con comercializadoras de referencia). El mencionado organismo puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los precios establecidos por el Gobierno.
- (E) **Personas consumidoras vulnerables y bono social.** Las reclamaciones relativas a estos conceptos deben ser presentadas ante el organismo de Industria de la Junta de Andalucía. Dicho organismo, puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar, así como determinar las condiciones de un suministro para ser considerado persona consumidora vulnerable y con derecho a bono social.
- (F) **Suspensión de suministro.** Las reclamaciones por suspensión de suministro, por suspensión sin previo aviso y las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa son competencia del organismo de Industria de la Junta de Andalucía (quedando excluidas sólo las condiciones de suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre).
- (G) **Equipos de medida y control.** Todas las reclamaciones relativas a equipos de medida y control, así como la metrología legal, son competencia del organismo de Industria de la J. de Andalucía, donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones.

A - 1º - CÓMO OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

<p>Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar en la empresa que comercializa el servicio la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía. Su entrega es obligatoria, inmediata y gratuita. 2. También, y si no desea solicitar personalmente en el establecimiento la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, podrá descargarla de Internet en los enlaces indicados abajo.
<p>Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<p>Puede obtener y rellenar la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía descargándola de Internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.consumo.cordoba.es (página de inicio) - www.consumoresponde.es

A - 2º - CÓMO HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES A LA EMPRESA RECLAMADA

<p>Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<p>Una vez solicitada la hoja de reclamaciones y rellenado sus datos en la misma, usted u otra persona, tendrá que presentarla en la empresa reclamada, que deberá rellenar sus datos, firmarla o sellarla a efectos de recepción o registro.</p>
<p>Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<p>Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía, y haya rellenados sus datos en las tres copias, tendrá que remitir por correo postal certificado con acuse de recibo a la dirección de la empresa reclamada las tres copias de la hoja de reclamaciones. Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame.</p>

A - 3º - LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA RECLAMACIÓN EN 10 DÍAS HÁBILES

La empresa reclamada dispondrá de **10 días hábiles desde que reciba la hoja de reclamación** para contestar a la misma. La respuesta deberá proponer una solución o justificará su negativa a ofrecerla. Por tanto, si la solución aportada es favorable la reclamación finalizará pero si la empresa **no responde en el plazo de 10 días hábiles o no soluciona**, podrá registrar su reclamación ante la **Delegación Provincial de Industria**.

A - 4º - DONDE REGISTRAR LA RECLAMACIÓN

Varias formas de registrar su reclamación para hacerla llegar a la **Delegación Provincial de Industrial**.

(A). Registro de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía a través de los servicios de registro del Ayuntamiento de Córdoba. Este servicio de registro trasladará telemáticamente su reclamación a la Delegación Provincial de Industria, Energía y Minas en Córdoba. Indíquelo.

1. Podrá hacerlo de forma presencial en el Registro General del Ayuntamiento de Córdoba o en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) solicitando previamente por Internet "cita previa":
<https://citaprevia.cordoba.es>
2. A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Córdoba mediante certificado de firma electrónica en la siguiente página web: <https://sede.cordoba.es/cordoba/registro-electronico/>

(B). Registro de la reclamación en la Delegación Provincial de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía en Córdoba. Dirección: Edificio de usos múltiples de la Junta de Andalucía.
C/ Tomás de Aquino S/Nº. 14071 Córdoba. (Los Ministerios)

Una vez haya registrado su reclamación en la **Delegación Provincial de Industria, Energía y Minas de Córdoba** tendrá que esperar a que este Organismo gestione su reclamación.

Si desea consultar los plazos que tienen para resolver su reclamación, cómo se comunicarán con usted y cómo adjuntar nueva documentación si tuviera que presentarla póngase en contacto con ellos vía telefónica.
Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo, (la OMIC del Ayto. de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto en materia de gas, agua o electricidad).

A - INFORMACIÓN ADICIONAL

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y no facilita la hoja de reclamaciones, no rellena sus datos en la hoja o no la firma o sella.

En este caso podrá llamar por teléfono a la **Policía Local (092)** para que se persone en el establecimiento y deje constancia mediante un acta de consumo que la empresa no cumple con sus obligaciones en materia de hoja de quejas y reclamaciones.

Conserve una copia del acta de consumo que le entregará la Policía Local y **regístrela o envíela por correo postal certificado con acuse de recibo** junto con un escrito de reclamación personal y las pruebas o documentos que apoyen su postura a la Junta Arbitral de Transporte de Córdoba (datos en el punto 4º).

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y enviada la reclamación por correo postal, la empresa no devuelve las copias de Administración y la parte reclamante con los datos de la empresa rellenos.

En este caso, al no disponer del formulario de hoja de reclamaciones, tendrá que **registrar o enviar por correo postal certificado con acuse de recibo** a la Junta Arbitral de Transporte de Córdoba (datos en el punto 4º), **un escrito personal de reclamación con los hechos ocurridos**, indicando que la empresa no devolvió las copias de la hoja de reclamaciones rellenas, así como los justificantes o certificaciones del envío postal de la reclamación, las pruebas y documentos que apoyen su postura.

B

Cuando usted decide solicitar Arbitraje de Consumo para resolver su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de su Ayuntamiento.

Cuando decida solicitar Arbitraje y la empresa no desee resolver su reclamación mediante arbitraje, podrá continuar reclamando a través de la Delegación de Industria en Córdoba (apartado A, página 1 y 2)

Para que su conflicto pueda ser visto en Arbitraje de Consumo, la empresa ha de estar adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Si no está adherida no tiene obligación de resolver su reclamación a través de esta vía. Consulte a la Junta Arbitral de Consumo o en nuestra web qué empresas está adheridas al arbitraje.

Para solicitar el Arbitraje de Consumo de su reclamación tendrá que rellenar el formulario **"Solicitud de Arbitraje"** (se adjunta a esta información). Aporte la documentación que pruebe su postura y regístrelo.

Registro de formulario "Solicitud de arbitraje":

1. Podrá hacerlo de forma presencial en el Registro General del Ayuntamiento de Córdoba o en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) solicitando previamente "cita previa" en la página web: <https://citaprevia.cordoba.es>
2. A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Córdoba mediante certificado de firma electrónica en la siguiente página web: <https://sede.cordoba.es/cordoba/registro-electronico/>

Datos de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba.

Junta Arbitral de Consumo. C/Avda. Gran Capitán, nº 6. C.P.14071 Córdoba.

957499997 - junta.arbitral@cordoba.es - www.consumo.cordoba.es (Consumidores - Arbitraje de Consumo)

Más información: www.consumo.cordoba.es en la sección "Consumidores", apartado "Reclamar"

Normativa: Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.