

CONSELLS DEL SERVEI MUNICIPAL DE CONSUM (OMIC) SOBRE SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC A LA LLAR

Els subministraments a llar (electricitat, gas i aigua) tenen la consideració de serveis essencials. Després de les telecomunicacions i els serveis, els subministraments a l'habitatge són el tercer sector amb més consultes i reclamacions enregistrades pel Servei de Consum de l'Hospitalet (OMIC). En el que portem d'any, les consultes sobre subministraments representen el 21 % del total, essent la major part referits a incidències del subministrament elèctric. Pel que fa a reclamacions, les referides a electricitat a la llar representen a data d'avui el 13 % del total.

Les consultes i reclamacions més habituals són les següents :

- Suspensions del subministrament elèctric per impagament, enganxament o avaries, per suposats fraus o per causa del canvi del comptador al nou de telegestió.
- Incidències en el contracte (manca de contracte, baixa o canvi titularitat, denegació d'alta, deutes anteriors, dificultats per aconseguir el butlletí d'instal·lació, etc).
- Canvi de comercialitzadora sense vàlid consentiment i/o inclusió de serveis de manteniment no demanats, en ofertes amb o sense cita prèvia.
- Denegació indeguda del bo social.

En cas de trobar-vos amb qualsevol incidència en el subministrament elèctric:

- Truqueu al telèfon gratuït per a incidències i reclamacions de la companyia, i demaneu el número de referència.
- Si no us sol·lucionen la incidència o en cas tall, contacteu amb el Servei Municipal de Consum (OMIC) per presentar reclamació.
- Si us proposen canviar de companyia i no n'esteu segurs, no us precipiteu i demaneu l'oferta escrita per estudiar-la. No faciliteu mai les vostres dades personals o bancàries, ni factures anteriors,
- Recordeu que la Llei 24/2015, de la Generalitat de Catalunya, que regula entre d'altres les mesures contra la pobresa energètica; estableix que per a realitzar un tall de subministrament cal que l'empresa demani prèviament un informe als Serveis Socials municipals a fi de determinar si la persona o unitat familiar es troba en situació de risc d'exclusió residencial. Si es confirma aquesta situació, han de garantir el subministrament sense perjudici de què es puguin gestionar els ajuts econòmics que correspongui per al pagament de factures endarrerides.

L'Hospitalet, 21 de novembre de 2018

CONSEJOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO (OMIC) SOBRE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN EL HOGAR

Los suministros en el hogar (electricidad, gas y agua) tienen la consideración de servicios esenciales. Después de las telecomunicaciones y los servicios, los suministros de la vivienda son el tercer sector con más consultas y reclamaciones registradas por el Servicio de Consumo de Hospitalet (OMIC). En lo que va de año, las consultas sobre suministros representan el 21% del total, siendo la mayor parte referidos a incidencias del suministro eléctrico. En cuanto a reclamaciones, las referidas a electricidad en el hogar representan a fecha de hoy el 13% del total.

Las consultas y reclamaciones más habituales son las siguientes:

- Suspensiones del suministro eléctrico por impago, enganche o averías, por supuestos fraudes o por causa del cambio del contador al nuevo de telegestión.
- Incidencias en el contrato (falta de contrato, baja o cambio titularidad, denegación de alta, deudas anteriores, dificultades para conseguir el boletín de instalación, etc).
- Cambio de comercializadora sin válido consentimiento y/o inclusión de servicios de mantenimiento no solicitados, en ofertas sin cita previa.
- Denegación indebida del bono social.

En caso de incidencia en el suministro eléctrico:

- Llamar al teléfono gratuito para incidencias y reclamaciones de la compañía y pedir un número de referencia.
- Si no solucionan la incidencia o en caso de corte, contactar con el Servicio Municipal de Consumo (OMIC) para presentar reclamación.
- Si recibe una oferta de cambio de compañía y no está seguro, no se precipite y pídala la oferta escrita para estudiarla. No facilite nunca sus datos personales o bancarios, ni facturas anteriores.
- Recuerde que la Ley 24/2015, de la Generalitat de Catalunya, que regula entre otras las medidas contra la pobreza energética; establece que para realizar un corte de suministro es necesario que la empresa pida previamente un informe a los Servicios Sociales municipales a fin de determinar si la persona o unidad familiar se encuentra en situación de riesgo de exclusión residencial. Si se confirma esta situación, deben garantizar el suministro sin perjuicio de que se puedan gestionar las ayudas económicas que corresponda para el pago de facturas atrasadas.

L'Hospitalet, 21 de noviembre de 2018

