

**ANTE CUALQUIER DUDA SOBRE COMO EFECTUAR UNA RECLAMACIÓN, NO DUDE EN PONERSE EN CONTACTO CON UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES.**

Los servicios de atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los **principios de accesibilidad universal** y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.



Las empresas pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la **dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico, en la que el consumidor y usuario** (cualquiera que sea su lugar de residencia) **pueda interponer quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados.** Las empresas comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.



Unión de  
Consumidores  
de Aragón-UCE



## VÍAS DE RECLAMACIÓN

Las empresas comercializadoras de electricidad deberán disponer de un **servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado**, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones.

No pueden utilizar los servicios de atención al cliente para la difusión de actividades de comunicación comercial.

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE**

# VÍAS DE RECLAMACIÓN

## LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA GRATUITA

EL coste de la línea atención telefónica para comunicarse en relación al contrato celebrado **no puede suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica**, es decir, que no puede incorporar un importe adicional en beneficio del empresario.

Las oficinas de atención al cliente deberán asegurar al consumidor que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la **entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.**

SU NÚMERO DE INCIDENCIA

ES XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



## RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES

Las empresas **deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible** y, en todo caso, en el **plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.**

Si en dicho plazo la reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los **empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos** facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo.

El **Sistema Arbitral de Consumo** es un sistema extrajudicial de conflictos. Este es el **distintivo oficial del Sistema Arbitral de Consumo.**



En las ofertas comerciales y en la factura debe especificarse si la empresa está adherida a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Si las empresas comercializadoras no se someten a las entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo o éstas no resultan competentes para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas **podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales.**

El **procedimiento**, que se aprobará por Orden del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, **deberá ser transparente, sencillo y gratuito.**

Los sujetos del sector eléctrico estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin.