

## **SUMINISTRO ELÉCTRICO**

### **CÓMO RECLAMAR TU FACTURA DE LA LUZ**

El pasado 1 de junio de 2021, entraron en vigor nuevos periodos de discriminación horaria que fueron aplicados automáticamente a todos aquellos consumidores que se encontraban dentro del mercado regulado.

Esto ha hecho que muchos consumidores hayan visto incrementada su factura de la luz, entre otros factores, por el desconocimiento de cuáles eran estos periodos para adaptar sus hábitos a ellos.

Sin embargo, el incremento en su factura puede deberse también a otras causas que serían necesario revisar, como un posible error en la factura o en el contador, una lectura estimada, incumplimiento contractual por parte de la compañía, o incluso podemos tener a alguien enganchado a nuestro suministro eléctrico.

Además de estos problemas, también nos encontramos con que numerosos consumidores no están recibiendo sus facturas desde que se ha producido este cambio de normativa.

Por todo esto es importante que, cuando considere que se están vulnerando sus derechos, por ejemplo, ante facturaciones incorrectas, porque no le estén facturando, porque esté sufriendo interrupciones del suministro, cuando se le hayan estropeado electrodomésticos debido a subidas de tensión en la red eléctrica, etc., debe interponer una reclamación ante su compañía.

Lo primero que tenemos que saber es que existen dos compañías implicadas. Por un lado, tenemos a la empresa comercializadora, que es con la que nosotros hemos contratado libremente y la que nos emite las facturas. Por otro lado, está la empresa distribuidora, que no podemos elegir, y es la encargada de transportar la energía a nuestra vivienda, la responsable de la calidad del suministro y la encargada de leer nuestro contador.

Por lo tanto, dependiendo del tipo de problema que tengamos, debemos dirigirnos a una u otra. Ante la duda, podemos reclamar a nuestra comercializadora y, en caso de que la responsable no fuese ésta, sino la distribuidora, ellos se encargarán de realizar las gestiones correspondientes ante ella.

Pues bien, como decíamos, ante cualquier problema lo primero que tenemos que hacer es interponer una reclamación. Para ello, es necesario hacerlo de manera que quede constancia de ella, ya sea telefónicamente con número de reclamación, o por escrito, en cuyo caso aconsejamos que lo haga por carta certificada con acuse de recibo o interponiendo su reclamación en la Oficina de Atención al Consumidor que le corresponda.

Otro punto importante a tener en cuenta a la hora de reclamar, es que algunas de las comercializadoras están adheridas al sistema arbitral de consumo. Esto significa que, si usted lo solicita y reúne los requisitos necesarios, la empresa debe someterse

obligatoriamente a este procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos que, además, es gratuito. Aunque no estén adheridas, también puede solicitarse dicho arbitraje, pero al ser un procedimiento voluntario, la empresa podría rechazarlo.

La resolución que se dicte en arbitraje es de obligado cumplimiento, por lo que la compañía tendrá que acatarla obligatoriamente.

En última instancia, también podemos dirigir nuestra reclamación a la Dirección General de Industria, Energía y Minas y, por supuesto, existe la posibilidad de presentar la reclamación en la vía judicial.