



MANCOMUNIDAD  
Ribera Izquierda del Ebro

La Puebla de Alfindén  Pastriz  
Osera de Ebro  Nuez de Ebro  
Alfajarín  Villafranca de Ebro  
 Villamayor de Gállego

## INCIDENCIAS EN SUMINISTRO ELÉCTRICO

Los usuarios afectados deberán reclamar a la compañía suministradora de forma fehaciente (mediante burofax lo mejor) acreditando los perjuicios ocasionados por la interrupción (recibos de las compras de los productos deteriorados, facturas o presupuestos de reparación de electrodomésticos...) y acompañando la reclamación con fotocopia del DNI del titular, la última factura y su justificante de pago e indicando en la misma el número de contrato que se encuentra en la factura, el número de horas o cortes en los días específicos. Igualmente pueden reclamar de manera presencial en las oficinas de la compañía suministradora (la cual les facilitará un número de incidencia), por correo electrónico o por los sistemas de atención al cliente de la propia empresa en su página web.

Aquellos usuarios que dispongan de seguro de hogar, pueden hacer uso del mismo. El resto de usuarios deberán dirigirse directamente a la mercantil antes de acudir a la Administración o al Juzgado.

En el caso de que la vía amistosa no prospere será cuando los usuarios podrán acudir al arbitraje de consumo (sistema de adhesión voluntario para las mercantiles), mediación de las entidades de consumo o la vía judicial que para reclamaciones que no excedan de 900 euros la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil permite un sistema de Juicio Verbal que no precisa la intervención de abogado ni procurador, por lo que no habría coste de honorarios para el usuario.

Si la mercantil reclamada es Endesa y no responde a una reclamación en un plazo superior a dos meses, o si no se está conforme con su resolución, se puede acudir a **[www.defensordelcliente.endesa.es](http://www.defensordelcliente.endesa.es)** antes de hacerlo en otra Institución. Se trata de una entidad única en su tipo creada por la empresa, pero independiente de ésta, para resolver este tipo de casos, siempre que no se hayan llevado a la administración o a una instancia judicial.

Por último, la interrupción del suministro no conllevará indemnización alguna si ésta se ha producido por tareas de mantenimiento de la red, para las que la empresa tiene la obligación de avisar a los usuarios con al menos 48 horas de antelación a través de carteles, cartas o medios de comunicación.