

## **CORTE DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO EN FECHA DE MARZO DE 2015**

Desde la OMIC del Ayuntamiento de Onda, queremos informar a todos los usuarios afectados por el corte del suministro eléctrico efectuado por IBERDROLA en fecha 04/03/15, en diversas calles del centro de la población, acerca de cuáles son las vías para reclamar los daños y perjuicios que se pudieran haber ocasionado.

### **RECLAMACIONES POR EL CORTE ELÉCTRICO DE IBERDROLA**

Si ha sufrido algún daño o perjuicio concreto que pueda justificar a través de algún medio (por ejemplo: presupuesto o factura de reparación, fotografías, etc.), puede tramitar su reclamación a través de una doble vía:

- a) Si dispone de un seguro de hogar que cubra el daño, deberá notificar el siniestro a la compañía de seguros a través de los medios que se establezcan en la póliza. Si tiene alguna duda sobre la cobertura, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de la compañía o su mediador de seguros. En cualquier caso, también puede acudir a la OMIC con su póliza.
- b) Si no dispone de seguro o, de todas formas, desea denunciar los hechos por entender que IBERDROLA ha incumplido con

sus obligaciones, debiendo efectuar el correspondiente descuento en la factura, al no avisar con la suficiente antelación, tiene a su disposición los siguientes canales de contacto con la compañía:

- Físicamente, a través del punto de atención sito en la avenida Montendre nº30 (CANDIDO BALLESTER, S.L.).  
Horario: Lunes a Viernes: 10:00-13:00 / 17:00-19:00.
- Mediante escrito dirigido al Departamento de Reclamaciones, Apartado de Correos 61090 – 28080 Madrid.
- Mediante fax al 901 20 20 28.
- A través del correo electrónico: [clientes@iberdrola.es](mailto:clientes@iberdrola.es)
- Teléfono de Atención de reclamaciones, disponible todos los días del año, las 24h: 900 225 235.
- O bien rellenando un formulario a través de la página web: <https://www.iberdrola.es/clientes/contacto/reclamaciones>

Para formalizar la reclamación deberá indicar sus datos personales (nombre, NIF, dirección, teléfono y, en su caso, mail de contacto), junto con la referencia del contrato de suministro (figura en las facturas en la esquina superior izquierda). Asimismo, en el caso de que se haya producido un daño concreto, deberá aportar presupuesto o factura.

Aunque no todas las interrupciones dan derecho a una compensación, lo cierto es que la compañía debería haber informado a todos los consumidores afectados por un corte programado con, al menos, 24 horas de antelación, a través de carteles anunciadores situados en lugares visibles. El monto de la rebaja que un consumidor puede obtener por ser "víctima" de un apagón se determina en función de la duración del corte de luz o el número de interrupciones al año, y del consumo habitual. Según el Real Decreto 1995/2000, se calcula multiplicando la potencia que se tiene contratada por la diferencia entre el número de horas que se ha interrumpido el servicio y el número de horas máximas de corte eléctrico que la legislación permite tener a la compañía suministradora. Dicho descuento no puede superar el 10% de la facturación media anual del consumidor.

Ante cualquier duda, pueden dirigirse a la OMIC de Onda, sita en al Ayuntamiento de Onda (tlf. 964 60 00 50).