

RECLAMACIONES Y QUEJAS A COMPAÑÍAS DE GAS

En caso de altas o bajas indebidas, facturas incorrectas, suspensión del servicio ...

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 34/1.998 del Sector de Hidrocarburos.

Artículos 61 Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural..

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

- **Las compañías tiene que tener un Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones y poner a disposición del cliente una dirección postal, teléfono de atención al cliente, fax o correo electrónico**
- **El servicio es gratuito**

RECLAMACIÓN PREVIA AL OPERADOR

- **Los operadores disponen de un servicio de atención al cliente cuyo objeto es atender y resolver las quejas, reclamaciones e incidencia contractuales que planteen los clientes a los que facilitarán un número de referencia**

GAS NATURAL FENOSA
servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com

Fax 900.105.050
Plaça del Gas, 1

08003 – Barcelona – Barcelona
servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com

ENDESA

C/ Ribera del Loira, 60
28042 – Madrid – Madrid

IBERDROLA GAS

Departamento de Reclamaciones, Apartado de Correos 61090 – 28080 Madrid.

Mediante fax al 901 20 20 28.

• A través del correo electrónico: clientes@iberdrola.es

- **El usuario tiene derecho a exigir que se le remita un documento que justifique la presentación y contenido de la queja**

En el caso de que la queja se presente de manera electrónica el sistema deberá remitir un acuse de recibo automático de la misma

- **Si transcurre el plazo establecido para resolver sin que se haya dictado la resolución se considerará que se ha desestimado**
- **Si no se resuelve en el plazo de un mes o la respuesta es insatisfactoria se pueden iniciar los trámites para presentar la siguiente queja o reclamación**

ANTE QUIEN PUEDO RECLAMAR Y PRESENTAR LA QUEJA

Para obtener las instrucciones completas es necesario adquirir el producto.