

LLUM



El subministrament elèctric té caràcter de servei essencial, això vol dir que el servei ha de quedar garantit.

El contracte

S'ha de fer per escrit. Un requisit imprescindible és tenir les instal·lacions adequades.

Des de l'1 de gener de 2003 tots els consumidors poden escollir l'empresa a la qual contractar el servei, atès que s'ha liberalitzat tant l'electricitat com el gas.

Suspensió del subministrament elèctric

En molts casos la companyia ha de tallar el subministrament elèctric per permetre l'execució de treballs programats a la xarxa, si bé ho ha de comunicar als usuaris amb una antelació de 48 hores. Aquesta comunicació la farà de manera individual (a certs consumidors) o bé mitjançant cartells anunciadors situats en llocs visibles i amb una explicació detallada i clara dels treballs que s'han d'efectuar.

Interrupcions breus del subministrament

En cas de microtalls (talls de duració inferior a 1 minut) la companyia no pot superar la següent quantitat anual:

- 20 en zones urbanes
- 40 en zones semiurbanes

En cas que la companyia no compleixi la continuïtat del subministrament i faci talls de llum sense avisar, teniu el dret que us apliquin a la facturació, dins del primer trimestre de l'any següent a l'incompliment, uns descomptes que, segons la normativa, variaran en funció de la durada de la interrupció i del nombre d'interrupcions.

Suspensió del subministrament elèctric

La companyia pot suspendre el subministrament elèctric en els següents casos:

- Si s'ha fet una connexió directa sense contracte.
- Si s'estableixen derivacions per subministrar energia a una instal·lació no prevista en el contracte.
- Si es manipula el comptador o s'evita el seu correcte funcionament.

- En cas que no es pagui la factura.
- Si havent transcorregut almenys dos mesos des que s'hagi requerit feaentment el pagament a l'usuari aquest no hagi estat efectiu.
- Quan la factura impagada no hagi estat objecte de reclamació. En aquest cas l'empresa ha de requerir el consumidor a l'adreça que a l'efecte de comunicació consti al contracte i deixar constància de l'enviament i la recepció, mitjançant l'acusament de rebuda de la notificació.

No es pot interrompre el servei ni en dies festius ni en vigílies de festius.

Les despeses per la suspensió són a càrrec de la companyia i la reconexió, a càrrec del consumidor, que ha d'abonar el doble dels drets de connexió vigents.

Resolució del contracte

Motius perquè la companyia resolgui el contracte:

1. Impagament de les factures durant més de dos mesos des de la data de suspensió del servei.
2. Fraus.
3. No permetre l'entrada, en dies hàbils, del personal autoritzat per la companyia.
4. Negligència en la custòdia dels equips o en la instal·lació d'equips correctors.

Verificació de les instal·lacions

Sempre que es vulgui verificar el funcionament correcte del comptador, es pot sol·licitar una inspecció al Servei d'Automòbils i Metrologia de la Generalitat de Catalunya.

En cas que no funcioni correctament, la companyia ha de fer una refacturació a fi de solucionar l'error.

Reclamacions

Les companyies estan obligades a disposar de fulls oficials de reclamacions a disposició dels clients.

La competència per resoldre discrepàncies i reclamacions correspon al Departament de Treball i Indústria.