



Ayuntamiento de Socuéllamos
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Solicitante:

JUAN ANTONIO LÓPEZ MORENO
C/ PABLO BUSTOS, 12
13630 SOCUELLAMOS
DNI: 06219309V
Teléfono: 610643455

Asunto: Formulario de Demanda del Consumidor

Referencia: 13L029/3/2018

Demandado:

Empresa	NATURGY IBERIA S.A.
D.N.I. O C.I.F.	A08431090
Domicilio	AVENIDA SAN LUIS, 77
Localidad	28033 MADRID
Producto / Servicio	
Marca comercial	
Referencia / lote	/

Por el presente documento ante el Organismo: OMIC SOCUELLAMOS, y en virtud de los derechos a que la legislación vigente me confiere, vengo a formular demanda, por los siguientes hechos:

Tengo contratado el suministro eléctrico con Naturgy para el domicilio ubicado en calle Pablo Bustos 12 de Socuéllamos (CUPS ES0022000007930972QF1P) con discriminación horaria. El 11 de mayo de 2018 se interrumpió la facturación de la energía por parte de la comercializadora durante 7 meses sin comunicarnos nada sobre esta incidencia. La última factura recibida fue en junio de 2018 por importe 134, 94 euros. Llegamos al mes de octubre y un día que estábamos en casa de repente nos quedamos sin luz y salgo a la calle y me encuentro a un señor que sin haberme informado de nada dice que está cambiando el contador porque está averiado pero que no hay ningún problema.

En el mes de diciembre recibo tres facturas la primera de importe 4.056, 51 euros, la segunda de 111,88 euros y la tercera de 120,56 euros. La primera factura declara un consumo para dos meses en la franja horaria de noche 363 kw y en día 19.104 kw (3.200 euros), lo que a todas luces es imposible. Como se han llevado el contador y no me han informado de nada, no puedo comprobar cuáles eran los consumo medidos, por lo que solicito que me aporten prueba documental de lo que marcaba mi contador en el momento de la retirada del mismo y que lo conserven en depósito para realizar de manera inminente una revisión por el laboratorio de la Delegación de Industria.

Por otra parte y en relación con la factura de importe 120,56 euros de los meses de septiembre a noviembre de 2018 que incluye los consumos del nuevo contador solicito que también sea modificada ya que mezcla las lecturas de retirada del contador antiguo con las nuevas lecturas (que tienen que ser inicio a 0) marcando en día de 0 a 107 kw y facturan 112 kw y en noche 177 kw y me facturan 207 kw.



Ayuntamiento de Socuéllamos
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Solicito:

- 1.- La anulación de toda la facturación emitida desde mayo de 2018 , especialmente de la factura de 4.056,51 euros correspondiente a los meses de mayo a julio de 2018.
- 2.- El acta y fotografía de las tres lecturas del contador que me retiraron en octubre de 2018.
- 3.- La verificación de este contador que va a ser solicitada a industria en esta semana.

Mientras se resuelve la reclamación queda pendiente de pago la factura de 4.056, 51 euros, por lo que solicito que en este periodo no se corte el suministro.

Documentación presentada: Copia de facturas impugnadas.

SOCUÉLLAMOS, 03 DE ENERO DE 2019

EL SOLICITANTE

JUAN ANTONIO LÓPEZ MORENO.

Naturgy Iberia, S.A.
Fecha de emisión: 12.12.2018
Nº factura: FE18321284535327



Nombre: JUAN ANTONIO LOPEZ MORENO
Dirección suministro: DON PABLO BUSTOS 0012
CASA 13630 SOCUELLAMOS
Nº Referencia: 19778104
Nº cliente: 13956618
NIF: ES - 06219309V
Dirección: DON PABLO BUSTOS 0012 CASA 13630
Socuellamos
Entidad: CAIXABANK, S.A.
Datos bancarios: IBAN ES36 2100 7484 1023 0004 ****
Fecha de cargo: 19.12.2018

JUAN ANTONIO LOPEZ MORENO
DON PABLO BUSTOS 0012 CASA
13630 - SOCUELLAMOS
CIUDAD REAL

43357/26039

Esta factura será cargada en cuenta siguiendo el mandato 000045673314 de fecha 14.03.2014

¿Son correctos sus datos personales?

Puede actualizarlos online en su Área Privada de la web entrando en www.naturgy.es/misdatos

Total a pagar

4.056,51 €

Electricidad Flexible Nocturna Luz Contrato: 152982311			
Del 12.05.2018 al 09.07.2018 (59 días = 1,939726 meses)			
Consumo electricidad día	19.104 kWh	0,172692 €/kWh	3.299,11 €
Consumo electricidad noche	363 kWh	0,086179 €/kWh	31,28 €
Descuento consumo electricidad	3.330,39 €	5,00 %	-166,52 €
Término de potencia (3,300 kW)	59 días	0,116968 €/kW día	22,77 €
Subtotal			3.186,64 €
Impuesto electricidad	3.186,64 €	0,0511269632	162,92 €
Otros conceptos electricidad			
Alquiler de contador	59 días	0,049661 €/día	2,93 €
Total electricidad			3.352,49 €
Base imponible			3.352,49 €
IVA 21%			704,02 €
Total factura			4.056,51 €

Le informamos que la fecha de finalización de su contrato de luz es 09.03.2019. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses, los precios de su Flexible Nocturna Luz que le serán de aplicación en la renovación serán los siguientes: Término de Energía día 0,174692 euros/kWh, Término de Energía noche 0,088179 euros/kWh y Término de potencia, 0,126283 euros/kW/día. Estos importes incluyen los peajes de acceso y demás conceptos regulados por el Gobierno y están sujetos a las variaciones de precio que dichos conceptos u otros de nueva creación experimenten en cada momento.

Además, durante su próxima vigencia le aplicaremos un descuento del 5,00% sobre el importe de su consumo de energía.

¡Ideas que facilitan su día a día.....

¿Sabía que también puedes realizar sus gestiones online y no solo por teléfono? Consultar sus facturas, facilitar la lectura del contador, realizar reclamaciones, etc. Fácil, rápido y sencillo desde areacliente.naturgy.es/hogar



!Canales para contactar con Naturgy

24 horas / 365 días del año

Web areaclientes.naturgy.es

Reparación urgente de calderas y electrodomésticos 900 408 080

Lectura del contador 900 234 000

www.naturgy.es/lecturas

Averías eléctricas 900 333 999

Escanee este código para descargarse la App Área Clientes



Lunes a sábado, de 8 a 22 horas

Contratación Productos y Servicios 900 333 555

Reclamaciones e incidencias 900 100 251

serviciocliente@naturgy.com

Plaça del Gas, 1. 08003 Barcelona

Naturgy Clientes España

@NaturgyClientES

Si quiere una atención más personalizada puede acudir a alguno de los centros que Naturgy tiene a su servicio. Encuentre el más cercano en www.naturgy.es/centros.

!Las cuentas claras

A continuación le presentamos información detallada sobre su/s contrato/s y factura.

Electricidad

Nº contrato de acceso

(UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A.): 105214033756

Fecha final de contrato: 09.03.2019

Datos instalación electricidad

Potencia contratada: 3,300 kW

Tarifa de acceso: 2.0DHA

Cuántía Peaje:¹ 1.205,77 €

Código CUPS: ES0022000007930972QF1P

Información lecturas / consumos

Lectura actual:	Día real	09.07.18	29.896 kWh
Lectura anterior:	Día real	11.05.18	10.792 kWh
Consumo:	día		19.104 kWh
Lectura actual:	Noche real	09.07.18	30.006 kWh
Lectura anterior:	Noche real	11.05.18	29.643 kWh
Consumo:	noche		363 kWh

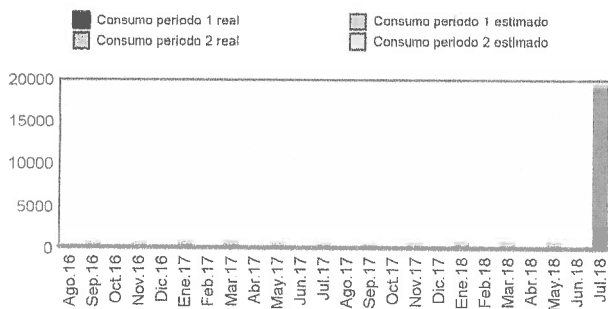
Los costes de energía que se le aplican se determinan en el BOE de fecha 27.12.2017. Servicio: 97,810%, Permanentes: 0,150%, Diversificación y Seguridad de abastecimiento: 2,040%.

Se aplica el precio del alquiler según BOE N 185 de 03.08.2013.

Composición del término de energía día: precio fijo día (0,091479 euros/kWh), peaje acceso día² (0,062012 euros/kWh) y otros costes regulados día² (0,019201 euros/kWh).

Composición del término de energía noche: precio fijo noche (0,074882 euros/kWh), peaje acceso noche² (0,002215 euros/kWh) y otros costes regulados noche² (0,009082 euros/kWh).

Electricidad



- 1 Importe que la compañía comercializadora debe pagar a la compañía distribuidora correspondiente a la facturación de acceso a su red, de acuerdo con el tipo de peaje aplicable de conformidad con el Real Decreto 1164/2001 de 26 de octubre para energía eléctrica y Real Decreto 949/2001 de 3 de agosto para gas natural.
- 2 Precios objeto de revisión según las modificaciones que experimenten los conceptos regulados. En la presente factura han sido calculados de acuerdo con la disposición oficial N.314 de fecha 27.12.2017.

Si desea información detallada sobre su/s contrato/s e histórico de consumo, llame al teléfono de atención al cliente.

 AYUNTAMIENTO DE SOCUÉLLAMOS (Ciudad Real) REGISTRO GENERAL	
- 4 MAR 2019	
Salida Nº	Entrada Nº
	2204

AYUNTAMIENTO DE SOCUÉLLAMOS
 Oficina Municipal de Información al Consumidor
 Plaza de la Constitución, s/n
 13630 – Socuéllamos
 Ciudad Real

Barcelona, 20 de febrero de 2019

Asunto: Reclamación de D. Juan Antonio López Moreno
 Exp.: 13L029-3-2019

En respuesta a su escrito del 8 de enero de 2019 y en nombre de Naturgy Iberia, S.A., les informamos sobre la cuestión planteada.

Hemos comprobado que a causa de una incidencia, el consumo registrado por el contador del punto de suministro situado en la calle Don Pablo Bustos 12 de Socuéllamos (Ciudad Real) según indicaciones de UFD Distribución Electricidad S.A, no se ajustaba al realizado durante el periodo del 12 de mayo al 18 de octubre del 2018.

El 18 de octubre de 2018 la incidencia fue subsanada con la sustitución del contador, que en ese momento registraba una lectura de 11.328 kWh en punta y 30.518 kWh en valle, y se instaló un nuevo contador con una lectura de 1 kWh.

Hemos modificado la facturación emitida para el periodo anteriormente indicado, teniendo en cuenta los nuevos datos reportados por la distribuidora.

Como resultado de esta gestión, hemos anulado la FE18321284535327 de 4.056,51 € del periodo del 12 de mayo al 9 de julio del 2018 y hemos emitido la RE19326000364408 de importe de 113,91 €, para el mismo periodo anteriormente indicado.

Actualmente, el Sr. López, no tiene ningún importe pendiente de pago.

En referencia, al acta de retirada y las fotografías de la lectura del contador en el momento de la retirada, le informamos de que desde UFD Distribución Electricidad, S.A. nos han indicado que no disponen de ellos.

En caso de disconformidad con las comprobaciones realizadas, el cliente puede solicitar por cuenta propia una verificación oficial de su contador al organismo autonómico competente, quien determinará si existe o no algún desajuste en el registro de lecturas.

Hemos contactado telefónicamente con el Sr. López para transmitirle esta información.

Estamos a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente,



Iván Manrique
 Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Código de Reclamación: R2-17513914986



¿Qué hacemos en la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente? Tramitamos todas las reclamaciones de clientes que llegan a nuestras empresas comercializadoras a través de la administración pública, sus organismos de consumo y asociaciones privadas de consumidores.

Nuestro objetivo: ofrecer una solución acorde con los derechos de los consumidores, actuando de manera imparcial, transparente y con una visión totalmente orientada a nuestros clientes.