JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA

GENERALITAT VALENCIANA

ADHESIÓN AL SISTEMA DE ARBITRAJE CON LIMITACIONES.

CIF: A65067332	FECHA CONVENIO:
COMERCIALIZADORA REGULADA GAS&POWER GRUPO NATURGY (MERCADO REGULADO)	
MARCA: COMERCIALIZADORA REGULADA GRUPO NATURGY	

JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA		TIPO DE ARBITRAJE		MEDIACIÓN PREVIA
Nacional	√	**Equidad** (<300€)	(*)	SI
Autonómica	√	**En Derecho**	√	SI

LIMITACIONES

Las reclamaciones de escasa complejidad y cuya cuantía no excedan de los 300€ se resolverán en **(*) equidad,** el resto en derecho

Las discrepancias versarán exclusivamente sobre asuntos de la responsabilidad de la empresa comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro.

CUANTITATIVAS

Las reclamaciones cuyo importe sea superior a 2.000 €.

MATERIAS EXCLUIDAS POR CONVENIO ARBITRAL

Aquellos asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a red, medida, lectura, inspección, calidad del suministro incluyendo la continuidad/ interrupción del suministro, y los posibles daños causados por incidencias en la red.

TEMPORALES

Previamente al arbitraje, la reclamación ha de ser presentada ante el servicio de atención al cliente de **COMERCIALIZADORA REGULADA GRUPO NATURGY**, y haber transcurrido 30 días sin respuesta o estas no hayan satisfecho las expectativas del cliente.

PROCEDIMENTALES/OTRAS

- La tramitación se hará preferentemente mediante arbitraje de consumo electrónico; en su defecto la tramitación no exigirá la presencia física, sino que la audiencia se efectuará por escrito o por medios electrónicos.
- Los asuntos relacionados con la aplicación de la normativa Estatal y Autonómica sobre pobreza energética, conforme a la Ley 24/2015, de 29 de julio y Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, además de, específicamente, lo relativo al bono social y la gestión del mismo, por tratarse de resoluciones de carácter administrativo y ser indisponibles.
- Las reclamaciones relacionadas con las instalaciones y su financiación