

# ¿DÓNDE RECLAMAR?

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR

Telefonía



Luz



Gas



# GAS /LUZ

## CÓMO RECLAMAR A IBERDROLA



### **Internet:**

(Guardar copia impresa)

A través de un formulario

<https://www.iberdrola.es/clientes/contacto/reclamaciones>

O mediante correo electrónico

[clientes@iberdrola.es](mailto:clientes@iberdrola.es)

### **Teléfono:**

Llamando al 900 225 235

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Fax:**

901 202 028

### **Correo postal:**

Iberdrola Comercialización de último recurso, S.A.U. (Mercado regulado)

Iberdrola Clientes, S.A.U. (Mercado libre)

Departamento de reclamaciones

Apartado de correos 61090

CP: 28080 - Madrid

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

#### **Zaragoza:**

C/ Rioja, 26. CP: 50017. Zaragoza

Horario:

L-M-X-J-V: de 08:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00.

Horario verano:

Del 13-jun-16 al 16-sep-16

L-M-X-J-V: de 08:00 a 16:00.

<p>C/ Luis Vives, 8. CP: 50006. Zaragoza</p> <p>Horario: L-M-X-J-V: de 09:30 a 14:00 y de 16:00 a 19:30.</p> <p>Horario verano: Del 01-ago-16 al 31-ago-16 L-M-X-J-V: de 08:00 a 16:00.</p>
<p>Avda. Puerta Sancho, 16. CP: 50003. Zaragoza</p> <p>Horario: L-M-X-J-V: de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.</p>
<p>Avda. Tenor Fleta, 48. CP: 50007. Zaragoza</p> <p>Horario: L-M-X-J-V: de 09:30 a 14:00 y de 16:30 a 20:00</p> <p>Horario verano: Del 18-jul-16 al 26-jul-16 y del 22-ago-16 al 26-ago-16 L-M-X-J-V: de 08:00 a 15:00.</p>
<p>Gertrudis Gómez de Avellaneda, 37. CP: 50018. Zaragoza.</p> <p>Horario: L-M-X-J-V: de 08:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.</p> <p>Horario verano: Del 01-jul-16 al 31-jul-16 L-M-X-J-V: de 08:00 a 16:00.</p>

**Huesca:**

<p>C/ Joaquín Costa, 6. CP: 22003. Huesca</p> <p>Horario: L-M-X-J-V: de 08:30 a 14:00 y de 15:30 a 18:00</p>
--

**Teruel:**

<p>INTEGRATEL</p> <p>C/ Enebras, 74 (Centro Empresarial Galileo). CP: 44002. Teruel</p> <p>Horario: L-M-X-J-V: de 08:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00</p>
--

# CÓMO RECLAMAR A ENDESA



## **Internet:**

(Guardar copia impresa)

A través de un formulario

<https://www.endesaclientes.com/como-reclamar.html>

O mediante correo electrónico

[atencionalcliente@endesaonline.com](mailto:atencionalcliente@endesaonline.com)

## **Teléfono:**

Endesa: 800 760 909

Para tarifas TUR: 800 760 333

Para Mercado libre: 800 760 909

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

## **Correo postal:**

Endesa Energía, S.A.U. (Mercado libre) / Endesa Energía XXI, S.L.U. (Mercado regulado)

Oficina Comercial de Endesa

Avenida Cesáreo Alierta, 22.

CP: 50008 - Zaragoza

## **Puntos presenciales de atención al cliente:**

Solicitar cita previa a través de la web

### **Pasos a seguir:**

Pinchar en la web: <https://www.endesaclientes.com/contactar.html>

Buscar tu localidad

Pinchar en el punto de servicio más cercano

Pinchar en más información dentro del punto

Cita previa

**Zaragoza:**

<p>Oficina Central de Endesa Avenida Cesáreo Alierta, 22. CP: 50008. Zaragoza Horario: Lunes a Jueves: 08:30 - 19:00 Viernes: 08:30 - 19:00</p>
<p>Punto de Atención Endesa Eléctricos Aragón 2000, S.L. C/ Rosalía de Castro, 27. CP: 50018. Zaragoza Horario: Lunes a Jueves: 08:45 - 13:00   15:30 - 18:30 Viernes: 09:00 - 13:00   15:30 - 17:30</p>
<p>Punto de Atención Endesa Instalaciones D.J., S.L. C/ Camino Calbados, 41 Horario: Lunes a Jueves: 09:30 - 13:00   17:00 - 19:00 Viernes: 09:30 - 13:00   17:00 - 19:00</p>
<p>Punto de Atención Endesa SEAL Y SEA C/ Alcañiz, 24. CP: 50017. Zaragoza Horario: Lunes a Jueves: 08:30 - 13:30   16:00 - 18:00 Viernes: 08:30 - 13:30   16:00 - 18:00</p>
<p>Punto de Atención Endesa GASPROF, S.L. Avenida Goya, 67. CP: 50005. Zaragoza Horarios Lunes a Jueves: 09:00 - 13:30   16:00 - 18:30 Viernes: 09:00 - 13:30   16:00 - 18:30</p>
<p>Punto de Atención Endesa INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. Paseo Longares, 16. CP: 50014. Zaragoza Horarios Lunes a Jueves: 09:00 - 14:00   16:30 - 18:30 Viernes: 09:00 - 14:00   16:30 - 18:30</p>

**Huesca:**

Punto de Atención Endesa  
MOYDE OSCA, S.L.  
AVENIDA JUAN XXIII, 21. CP: 22003. Huesca  
Horarios  
Lunes a Jueves: 09:30 - 13:00 | 17:00 - 20:00  
Viernes: 09:30 - 13:00 | 17:00 - 20:00

**Teruel:**

Punto de Atención Endesa  
INSTALACIONES Y MONTAJES TURIA, S.L.  
CALLE MUÑOZ DEGRAIN, 20. CP: 44001. Teruel  
Horarios:  
Lunes a Jueves: 08:00 - 14:00 | 14:00 - 16:00  
Viernes: 08:00 - 14:00 | 14:00 - 16:00

## CÓMO RECLAMAR A EDP



### **Internet:**

A través de un formulario

<https://www.edpenergia.es/es/atencion-al-cliente/gestiones-online/reclamaciones/>

### **Teléfono:**

Atención al cliente general: 900 907 000

Reclamaciones de clientes de mercado libre: 900 907 002

Reclamaciones de cliente de mercado regulado: 900 902 941

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

EDP Comercializadora de último recurso, S.A. (Mercado regulado)

EDP Energía, S.A.U. (Mercado libre)

Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1 - Edificio El Trovador 4ª planta, oficina E-F -

CP: 50002 - Zaragoza

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

#### **Zaragoza:**

Oficina EDP en Zaragoza

Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1 - Edificio El Trovador 4ª planta, oficina E-F -

CP: 50002. Zaragoza

Teléfono: 902 830 100 / Fax: 976 237 542

#### **Huesca:**

Oficina EDP de Roda

C/ Mayor, 24. La Puebla de Roda

Teléfono: 902 830 100

**Teruel:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

## CÓMO RECLAMAR A REDEXIS GAS



### **Internet:**

<http://www.redexisgas.es/sobre-redexis-gas/principios-de-actuacion/canal-de-denuncias/>

### **Teléfono:**

Llamando al 900 811 399

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

Redexis Gas, S.A.U.  
C/ Mahonia, 2. Edificio Pórtico  
CP: 28043 - Madrid  
Teléfono: 91 277 79 85

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

#### **Zaragoza:**

C/ Pablo Ruiz Picasso, 61 CP: 50018. Zaragoza

#### **Huesca:**

C/ Cavia, 8. Portal 6 local B. CP: 22005. Huesca

#### **Teruel:**

C/ Mariano Muñoz Nogués, 1. 3ºD, oficina 6 (Plaza del Torico). CP: 44001. Teruel

# CÓMO RECLAMAR A GAS NATURAL FENOSA



## **Internet:**

A través de un formulario

<https://areaclientes.gasnaturalfenosa.es/?id=es>

O mediante correo electrónico

[servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com](mailto:servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com)

## **Teléfono:**

Mercado libre luz y gas: 900 100 251

Mercado regulado gas: 900 100 502

Mercado regulado luz: 900 100 259

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

## **Correo postal:**

Gas Natural S.U.R. SDG, S.A. (Mercado regulado)

Gas Natural Servicios SDG, S.A. (Mercado libre)

Plaza del Gas, 1.

CP: 08003 - Barcelona

## **Puntos presenciales de atención al cliente:**

### **Zaragoza:**

#### **Acovent**

C/ Francisco Vitoria, 8. CP: 50008. Zaragoza.

De lunes a jueves: de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 18:00h. Viernes: de 9:00h a 17:00h.

**Huesca:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

### **Teruel:**

#### **Excavaciones Júcar, S.L.**

Paseo Ambeles, 46. CP: 44003. Teruel.

De lunes a viernes: de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h.

# TELEFONÍA/INTERNET

## CÓMO RECLAMAR A ORANGE



### **Internet:**

A través de la web accediendo al área de clientes

<https://ayuda.orange.es/particulares/mi-orange/otras-gestiones/26-como-puedo-hacer-una-reclamacion>

O bien a través del chat de clientes

[https://ayuda1.orange.es/app/chat/chat\\_launch?name=personal](https://ayuda1.orange.es/app/chat/chat_launch?name=personal)

### **Teléfono:**

Llamando al 1478

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

Orange Espagne, S.A.U.

Paseo del Club Deportivo 1. Parque Empresarial La Finca. Edificio 8

CP: 28223 - Pozuelo de Alarcón (Madrid)

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

#### **Zaragoza:**

Tienda Orange  
Paseo las Damas, 28. CP: 50008. Zaragoza  
Teléfono: 976 22 94 51  
Horario:  
Laborales: 10:00 - 14:00; 17:00 – 21:00  
Sábados: 10:00 - 14:00; 17:00 – 21:00

Tienda Orange  
C/ Alfonso I, 3-5. CP: 50003. Zaragoza  
Teléfono: 976 20 38 70  
Horario:  
Laborables: 10:00-14:00; 16:30-21:00  
Sábados: 10:00-14:00; 16:30-21:00

Tienda Orange Centro Comercial Puerto Venecia  
Local 166A Avenida Puerto Venecia S/N. CP: 50021. Zaragoza  
Teléfono: 976 93 04 18  
Laborables: 10:00-22:00  
Sábados: 10:00-22:00  
Domingos de apertura: 10:00-22:00

#### **Huesca:**

Tienda Orange Coso Alto  
C/ Coso Alto, 10. CP: 22002. Huesca  
Teléfono: 974 23 80 54  
Horario:  
Laborables: 10:00-14:00; 17:00-20:30  
Sábados: 10:00-14:00; 17:00-20:30

#### **Teruel:**

Tienda Orange  
C/ Ramón y Cajal, 7. CP: 44001. Teruel  
Teléfono: 978 60 16 02  
Horario:  
Laborables: 10:00-14:00; 17:00-20:00  
sábados: 10:00-14:00; 17:00-20:00

## CÓMO RECLAMAR A JAZZTEL (ORANGE)

JAZZTEL

### **Teléfono:**

Llamando al 1565

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

(Misma dirección que para Orange)

Orange Espagne, S.A.U.

Servicio de Atención al Cliente. Parque Empresarial La Finca, Paseo Club Deportivo 1, Edificio 8.

CP: 28223 - Pozuelo de Alarcón (Madrid)

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

(Los mismos puntos que para ORANGE)

#### **Zaragoza:**

Tienda Orange  
Paseo las Damas, 28. CP: 50008. Zaragoza  
Teléfono: 976 22 94 51  
Horario:  
Laborales: 10:00 - 14:00; 17:00 – 21:00  
Sábados: 10:00 - 14:00; 17:00 – 21:00

Tienda Orange  
C/ Alfonso I, 3-5. CP: 50003. Zaragoza  
Teléfono: 976 20 38 70  
Horario:  
Laborables: 10:00-14:00; 16:30-21:00  
Sábados: 10:00-14:00; 16:30-21:00

Tienda Orange Centro Comercial Puerto Venecia  
Local 166A Avenida Puerto Venecia S/N. CP: 50021. Zaragoza  
Teléfono: 976 93 04 18  
Laborables: 10:00-22:00  
Sábados: 10:00-22:00  
Domingos de apertura: 10:00-22:00

**Huesca:**

Tienda Orange Coso Alto  
C/ Coso Alto, 10. CP: 22002. Huesca  
Teléfono: 974 23 80 54  
Horario:  
Laborables: 10:00-14:00; 17:00-20:30  
Sábados: 10:00-14:00; 17:00-20:30

**Teruel:**

Tienda Orange  
C/ Ramón y Cajal, 7. CP: 44001. Teruel  
Teléfono: 978 60 16 02  
Horario:  
Laborables: 10:00-14:00; 17:00-20:00  
sábados: 10:00-14:00; 17:00-20:00

# CÓMO RECLAMAR A VODAFONE



## **Internet:**

Si eres cliente de Vodafone podrás reclamar entrando en tu área personal y rellenando un formulario. Contestan en un plazo máximo de 48 horas.

## **Teléfono:**

Llamando al 22123 o al 607123000

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

## **Correo postal:**

Vodafone España, S.A.U.  
Avenida de América, 115.  
CP: 28042 - Madrid  
Teléfono: 607 12 30 00

## **Puntos presenciales de atención al cliente:**

### **Zaragoza:**

Plaza de Aragón, 3. CP: 50004. Zaragoza Teléfono: 607 137 301
--

**Huesca:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Teruel:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

# CÓMO RECLAMAR A MOVISTAR



## **Internet:**

Entrando en la web y cumplimentando un formulario

[https://atencionalcliente.movistar.es/?f=584,166,583,571,677&\\_ga=1.211168021.1640328042.1470824299](https://atencionalcliente.movistar.es/?f=584,166,583,571,677&_ga=1.211168021.1640328042.1470824299)

## **Teléfono:**

Llamando al 1004

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

## **Correo postal:**

Telefónica de España, S.A.U.  
Telefónica Móviles España, S.A.U.  
C/ Gran Vía nº 28.  
CP: 28013 - Madrid

## **Puntos presenciales de atención al cliente:**

**Zaragoza:** (Se requiere cita previa)

Paseo Independencia, 35. CP: 50001. Zaragoza Teléfono: 976 794 409 Horario: Lunes a viernes: 10:00–13:30, 17:00–21:00 Sábados: de 10:00 a 13:30
---

**Huesca:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Teruel:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

## CÓMO RECLAMAR A YOIGO



### **Correo electrónico:**

[clientes@yoigo.com](mailto:clientes@yoigo.com)

### **Teléfono:**

Llamando al 622

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

Xfera Móviles, S.A. (Yoigo)  
Avenida de la Vega, 15  
CP: 28108 - Alcobendas (Madrid)

### **Puntos presenciales de atención al cliente**

**Zaragoza:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Huesca:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Teruel:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

## CÓMO RECLAMAR A LOWI

**Lowi.es**

### **Correo electrónico:**

[peticiones@lowi.es](mailto:peticiones@lowi.es)

### **Teléfono:**

Llamando al 1456

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

(Misma dirección que para Vodafone)  
Vodafone Enabler España, S.L. (Lowi.es)  
Avenida América, 115.  
CP: 28042 - Madrid

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

**Zaragoza:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Huesca:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Teruel:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

## CÓMO RECLAMAR A ONO (VODAFONE)



### **Internet:**

Si eres cliente de ONO podrás reclamar entrando en tu área personal registrándote en la web y rellenando un formulario. Contestan en un plazo máximo de 48 horas.

<https://www.ono.es/clientes/registro/login/>

### **Teléfono:**

Llamando al 1590

(Guardar siempre el número de incidencia de la llamada para que quede constancia de la reclamación).

### **Correo postal:**

(Misma dirección que para Vodafone)

Vodafone Ono, S.A.U.

Avenida de América 115.

CP: 28042 - Madrid

### **Puntos presenciales de atención al cliente:**

Los mismos puntos que Vodafone

#### **Zaragoza:**

Plaza de Aragón, 3. CP: 50004. Zaragoza  
Teléfono: 607 137 301

**Huesca:** No existe un punto presencial de atención personalizada.

**Teruel:** No existe un punto presencial de atención personalizada.