

Reclamaciones Plenitude: ¿Cómo realizar una queja? Teléfono y otras vías

El **teléfono para reclamar a Plenitude es el 900.373.763**, disponible para resolver incidencias, quejas y consultas. Te explicamos también cómo reclamar por correo, desde el área de clientes y qué hacer si no recibes respuesta.

Teléfono de Plenitude para reclamaciones

El [teléfono de Plenitude](#) para reclamaciones es el 900.373.763. También puedes llamar a este número para resolver dudas sobre facturas, contratos o incidencias con el servicio.

Servicios de Plenitude	Vía de contacto
Teléfono de reclamaciones	900.373.763

En el teléfono de reclamaciones de [Plenitude](#) puedes presentar quejas sobre facturas, incidencias en el suministro, errores en contratos o cambios no autorizados. También **puedes solicitar información sobre el estado de una reclamación** previa o pedir explicaciones detalladas sobre cargos aplicados en tu factura de luz o gas.

¿Cómo reclamar el mantenimiento de Plenitude? Si tienes contratado un servicio de mantenimiento con Plenitude (Luz Exprés, Luz Premium o Gas Classic) y no se ha prestado correctamente, puedes reclamar llamando al 900.535.127, disponible 24 horas. Guarda el parte de trabajo, la factura y cualquier comunicación con el técnico.

Correo electrónico para quejas de Plenitude

El correo electrónico para reclamaciones de Plenitude es el **clientes@eniplenitude.es**. Desde esta dirección también es posible resolver dudas y solicitudes:

Servicios de Plenitude	Vía de contacto
Correo de reclamaciones	clientes@eniplenitude.es

A través del correo electrónico de Plenitude **puedes enviar reclamaciones por escrito adjuntando documentación, detallar incidencias con fechas y cifras, y solicitar respuesta por escrito.** Es recomendable incluir tus datos de contrato para agilizar la gestión. También puedes usarlo para resolver dudas sobre [tarifas de Plenitude](#), cambios de titular o facturación.

¿Cómo realizar una queja a Plenitude desde el Área Clientes?

Puedes presentar reclamaciones directamente desde tu Oficina Virtual, el [área de Clientes de Plenitude](#) en la web o app MiPlenitude, sin necesidad de llamar ni enviar emails. Los pasos para realizar una queja desde el área de clientes son los siguientes:

1. **Entra en el área:** accede con tus datos (usuario y clave) a la Oficina Virtual de Plenitude en la [web oficial](#) o app.
2. **Encuentra la sección:** dirígete a la sección destinada a reclamaciones o incidencias.
3. **Completa el formulario:** explica el motivo, indica fechas, contrato y adjunta documentación si dispones de ella.
4. **Pulsa enviar:** envía la reclamación y conserva el número de trámite para seguimiento.

Desde el Área Clientes **puedes enviar tu queja indicando claramente el problema** (factura, contrato, incidencia técnica), adjuntar pruebas y datos del contrato para agilizar la gestión. La plataforma genera un número de seguimiento que podrás consultar. Si no recibes respuesta en plazo, puedes acudir al Sistema Arbitral de Consumo para defender tus derechos.

¿En qué situación puedo reclamar a Plenitude?

Puedes presentar una reclamación a Plenitude **cuando detectes errores, incumplimientos o problemas en la gestión de tus servicios energéticos**. A continuación, detallamos los casos más comunes en los que puedes ejercer tu derecho a reclamar, con sus respectivos procedimientos y consejos:

-  **Facturas incorrectas** o excesivas
-  **Errores o condiciones no aceptadas** en contratos
-  **Atención al cliente inadecuada** o sin respuesta
-  **Reparaciones mal realizadas** o sin cubrir

Reclamar sobre las facturas de Plenitude

Si detectas **importes inusuales, cobros duplicados o conceptos que no reconoces** en tu [factura de Plenitude](#), puedes presentar una reclamación. Revisa que el periodo facturado sea correcto y que se respeten las tarifas contratadas. Es recomendable adjuntar la factura y aportar lecturas reales para justificar tu queja.

Realizar una reclamación por los contratos de Plenitude

Puedes reclamar **si Plenitude ha activado un contrato sin tu consentimiento, si ha cambiado las condiciones pactadas sin avisar** o si no se han respetado los precios ofrecidos. También es posible quejarse por retrasos en la activación o por problemas al cancelar un contrato dentro del plazo legal.

Queja por la atención recibida en Plenitude

Si has tenido una mala experiencia con el servicio de atención al cliente de Plenitude, como **respuestas incompletas, trato inadecuado o falta de respuesta**, puedes presentar una queja formal. Recoge fechas, nombres si es posible y una breve descripción del incidente para que la empresa lo investigue.

Reclamar por las reparaciones realizadas por Plenitude
Cuando un técnico realiza una **reparación mal ejecutada, incompleta o no acorde con las coberturas contratadas**, puedes presentar una reclamación. Guarda partes de trabajo, facturas o fotografías del problema. Es importante explicar el daño causado o la falta de solución, sobre todo si has pagado por el servicio de [averías con Plenitude](#).

¿Cuánto tiempo tarda Plenitude en gestionar una reclamación?

Plenitude suele gestionar las reclamaciones en un plazo medio de **entre 15 y 20 días naturales**. El tiempo puede variar según la complejidad del caso y si se requiere documentación adicional. Si no recibes respuesta en ese plazo, puedes volver a contactar o escalar la reclamación a instancias externas.

Los plazos de respuesta según la normativa vigente son los siguientes:

-  **Reclamaciones administrativas:** las comercializadoras deben responder en un máximo de 1 mes desde la fecha en que reciben la reclamación sobre facturación, contratos o servicios.
-  **Incidencias técnicas o relacionadas con el suministro:** la resolución puede alargarse hasta 2 meses, aunque la comercializadora debe mantener informado al consumidor del estado del proceso.
-  **Quejas generales o atención al cliente:** no tienen un plazo legal específico, pero la recomendación de organismos como la CNMC es dar respuesta en un máximo de 30 días.
-  **Reclamaciones presentadas ante organismos oficiales:** si se presenta una reclamación externa, como al OMIC o Arbitraje de Consumo, los plazos varían según el organismo, pero suelen oscilar entre 3 y 6 meses.

Si Plenitude no responde en los plazos establecidos, **puedes insistir por escrito y guardar prueba del envío**. También tienes derecho a acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor o al

Sistema Arbitral de Consumo, donde la empresa debe justificar los motivos del retraso o falta de respuesta.

¿Cómo actuar si Plenitude no resuelve la reclamación realizada?

Si Plenitude no responde o su respuesta no es satisfactoria, existen vías externas para seguir defendiendo tus derechos como consumidor. A continuación, te explicamos los pasos que puedes seguir:

1. **Reclama de nuevo por escrito:** vuelve a contactar con Plenitude y exige una respuesta formal, indicando que es tu segunda solicitud.
2. **Guarda toda la documentación:** conserva facturas, correos, capturas de pantalla y cualquier prueba relacionada con el problema y tu reclamación.
3. **Acude a una Oficina de Consumo (OMIC):** puedes presentar tu reclamación en la OMIC de tu localidad, donde te orientarán y gestionarán la reclamación por vía administrativa.
4. **Solicita el Arbitraje de Consumo:** si la empresa está adherida, puedes acudir a este sistema gratuito y extrajudicial para intentar resolver el conflicto.
5. **Contacta con la CNMC o FACUA si aplica:** en casos más complejos o reincidentes, puedes recurrir a organismos como la CNMC o asociaciones de consumidores como FACUA u OCU.

Las vías extrajudiciales como el arbitraje o la OMIC son gratuitas y suelen ser eficaces para resolver conflictos con empresas energéticas. Además, **presentar una queja ante estos organismos presiona a la comercializadora** para responder. Es importante actuar dentro del plazo y con pruebas claras de la reclamación inicial.