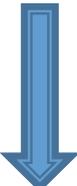




# ¿DÓNDE Y CÓMO PUEDO PRESENTAR MI RECLAMACIÓN?

**Correo electrónico**



**Libros de Reclamaciones**

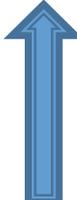


**RECLAMACIÓN**

**Oficinas de Atención al Consumidor**



**Servicio de Atención al Cliente del Grupo AISA**



**Página web del Grupo AISA**



**Aplicaciones de las Administraciones**



# ¿QUÉ INFORMACIÓN ES IMPORTANTE QUE CONTENGA MI RECLAMACIÓN?

**Para una correcta y eficaz gestión del escrito de reclamación, esta debe contener como mínimo:**

**Fecha**

**Hora**

**Línea**

**Sentido  
de la línea**

**Explicación detallada de los hechos  
sucedidos**

**Otros datos  
relevantes**

# ¿CÓMO SE TRAMITA MI RECLAMACIÓN?



## ¿QUÉ PLAZOS EXISTEN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES?

Los usuarios disponen de 30 días desde la fecha del suceso para presentar sus quejas

Las empresas concesionarias disponen de 15 días desde la fecha de presentación de la queja para aportar sus alegaciones y la respuesta al usuario

## ¿DÓNDE Y CÓMO PUEDO INFORMARME SOBRE EL ESTADO DE MI RECLAMACIÓN?

**Podrá consultar el estado de su expediente de reclamación a través de los siguientes canales:**

**Teléfono  
Servicio  
Att. Al Cliente**

**Correo  
electrónico**

**Correo  
postal**

**Formulario  
Página web del  
Grupo AISA**

# ¿Y SI NO ESTOY CONFORME CON LA RESPUESTA OFRECIDA A MI RECLAMACIÓN?

**Puede hacernos llegar sus impresiones, comentarios o alegaciones a su reclamación o sugerencia y ayudarnos a mejorar**

**Encuestas de  
satisfacción**

**Servicio  
telefónico de  
Atención al  
Cliente**

**Página web del  
Grupo AISA**

**Correo  
electrónico**

**Correo postal**

**Oficinas  
centrales del  
Grupo AISA**

## CONTACTO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Si tiene dudas con la presentación de una reclamación o quiere conocer el estado de una reclamación presentada puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes canales:

- ✓ Teléfono de Atención al Cliente: 91 875 20 18 en horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.
- ✓ Correo electrónico [clientes@aisa-grupo.com](mailto:clientes@aisa-grupo.com)

