

TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES



¿DÓNDE Y CÓMO SE PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?



¿QUÉ INFORMACIÓN ES IMPORTANTE QUE CONTENGA LA RECLAMACIÓN?

Para una correcta y eficaz gestión del escrito de reclamación, debe recoger como mínimo el siguiente contenido:

Fecha

Hora

Línea

**Sentido
de la línea**

**Explicación detallada de los hechos
sucedidos**

**Otros datos
relevantes**

¿CÓMO SE TRAMITA LA RECLAMACIÓN?



1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA

2 REGISTRO DE LA QUEJA

3 EVALUACIÓN INICIAL E INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

4 IMPLANTACIÓN DE ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN

5 IMPLANTACIÓN DE ACCIONES

6 ENVÍO DE RESPUESTA

7 SATISFACCIÓN EVALUACIÓN DEL USUARIO

8 CIERRE DEL EXPEDIENTE

SEGUIMIENTO DEL EXPEDIENTE

¿DÓNDE Y CÓMO SE PUEDE CONSULTAR EL ESTADO DE LA RECLAMACIÓN?

Podrá consultar el estado de su expediente de reclamación durante todo el proceso a través de los siguientes canales:

**Teléfono
Servicio
Att. Al Cliente**

**Correo
electrónico**

**Correo
postal**

**Formulario
Página web del
Grupo AISA**

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

Los usuarios disponen de 30 días desde la fecha del suceso para la presentación de su reclamación

La empresa dispone de 15 días desde la entrada de la reclamación, para enviar la respuesta al usuario

Una vez recibida la respuesta, los usuarios disponen de 30 días para remitir su feedback sobre la gestión realizada a la reclamación.

Pasados los 30 días desde que se remite la respuesta si no se recibe una nueva comunicación por parte del usuario, el expediente se dará por cerrado.

¿QUÉ HACER SI NO ESTÁ CONFORME CON LA RESPUESTA OFRECIDA A LA 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 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 los horarios:**
 - **Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.**
 - **Sábados y domingos de 9:00 a 17:00 horas.**
- ✓ **Correo electrónico clientes@aisa-grupo.com**
- ✓ **Página web Grupo AISA www.aisa-grupo.com**