



contigo



PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

¿Cómo es nuestro proceso de quejas y reclamaciones?

Presentación y registro.

Se podrá presentar una reclamación por cualquier canal de comunicación que el servicio de Aquara pone a disposición de los clientes.

Una vez recibida la reclamación se registra en la aplicación comercial, detallando el motivo que origina la misma. En el momento de este registro a cada una de las reclamaciones se le asigna un número de identificación

El personal de Atención al Cliente llevará a cabo un análisis de cada una de las reclamaciones, así como tomará las acciones que sean oportunas para obtener la información necesaria para su resolución y emitir respuesta a cada una de las cuestiones planteadas en la queja o reclamación.

La comunicación al reclamante de la resolución planteada se podrá realizar por diferentes canales de contacto, por ejemplo: teléfono, correo electrónico, correo postal, presencial oficina, etc, y aquellos canales de comunicación que se vayan implementando. Tras su resolución y comunicación se realizará el cierre de la queja o reclamación.

Tramitación y análisis interno.

En el curso de la tramitación de los expedientes, Aquara recabará toda la información necesaria que estime pertinente (datos, pruebas, informes o aclaraciones) tanto de la persona reclamante como de los departamentos, unidades o personas de la entidad relacionados con los hechos objeto de la queja o reclamación, con el fin de adoptar una decisión, debiendo contestar las partes requeridas en un plazo de 10 días naturales, que se contarán desde la fecha de la petición (excepto en aquellos casos en que se requiera una acción por parte de un tercero ajeno al servicio).

Resolución, comunicación y cierre.

En la medida de lo posible la comunicación de la resolución de la queja será inmediata o lo antes posible (teléfono y oficinas presenciales). Se deben registrar todas las actuaciones realizadas en el sistema aportando siempre al cliente el número de identificación de la queja. En el caso de quejas cuya solución no sea inmediata por depender de actuaciones de mayor envergadura o depender de un tercero, la respuesta al cliente podrá ser por diferentes canales:

- **Por teléfono:** un canal que permite mayor inmediatez y eficacia permite un trato más personal con el cliente.
- **Por escrito envió correo postal:** Permite que la respuesta dada tenga un mayor detalle en cuanto a datos concretos y ofrece confianza del cliente ante la resolución adoptada, así como permite una justificación detallada de la normativa o procedimiento correspondiente.
- **Por escrito envió por email:** Un canal que, a parte de lo indicado en el apartado anterior, es cada vez más utilizado y demandado y con mayor inmediatez en el envió.
- **Presencial:** Así mismo en nuestras oficinas de atención presencial, se podrán dar respuesta de forma inmediata las quejas presentadas.



El compromiso de Aquara es resolver todas las quejas en un plazo de 10 días (se excluyen quejas cuya resolución dependa de terceros, del cliente, del estado de las instalaciones y todas aquellas situaciones ajenas al servicio)

En el caso de que sea necesario llevar a cabo algún tipo de actuación por parte de la empresa se realizará la correspondiente orden de servicio para gestionar la queja.

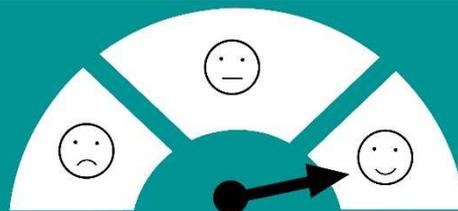
En el caso de que una queja no se pueda resolver desde ninguno de nuestros departamentos por depender la resolución de un tercero externo a la empresa, se procederá a registrar la queja en nuestro sistema y comunicar al cliente de forma escrita que la queja está pendiente de resolución hasta el momento de tener la información necesaria. Este procedimiento se aplicará de forma excepcional en algunos supuestos como, por ejemplo:

- Acciones que dependan de organismos oficiales (verificación de contador, etc.).
- Acciones comerciales que necesiten previa autorización de ayuntamientos.
- Acciones que dependan de compañías aseguradoras (daños personales y materiales).
- Modificaciones de facturas o conceptos facturados que dependan de previa autorización de Ayuntamientos.

Medición del sistema.

Aquara mide y revisa mensualmente unos indicadores y variables del proceso de gestión de quejas y reclamaciones. Esto nos sirve para mejorar en la tramitación y tomar decisiones que nos ayuden a mejorar y ofrecer un mejor servicio, tanto en el plazo de contestación como en la resolución adoptada.

Pero lo más importante, trabajamos en los motivos que llevan a las personas a interponer una queja, analizando los mismos para poder tomar acciones con el objetivo de reducirlos, así como en conocer la satisfacción de nuestros clientes sobre la gestión de su reclamación y poder mejorar el servicio prestado y la experiencia del cliente.



¿Cuáles son nuestros canales disponibles para presentar una queja?



**Teléfonos: 911 779 020 / 900 330 018
900 102 035**



WhatsApp: 628 797 258



En nuestras oficinas:

- con cita previa presencial
- con cita previa telefónica



Web: <https://www.aquara.es/web/aquara>



Área de clientes: <https://www.aquara.es/login>



Organismos oficiales

En resumen: ¿Cómo gestionamos tú queja o reclamación?

