



PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

¿Cómo es nuestro proceso de quejas y reclamaciones?

Una vez recibida la reclamación por cualquiera de los canales disponibles, se informará a la persona reclamante, por la misma vía en la que la ha formulado, del inicio de su tramitación. Se le facilitará además su número de identificador.

El Departamento de Quejas y Reclamaciones recabará toda la información necesaria y que se estime pertinente de las distintas áreas de Veolia relacionadas con los hechos. Generará un informe en el que dará respuesta razonada a cada una de las cuestiones planteadas en la queja o reclamación, informando a la persona reclamante sobre la resolución definitiva.

La resolución se notificará a la persona interesada por cualquier canal de comunicación que registre la constancia de la misma: teléfono, correo electrónico, página web o correo ordinario.

Veolia mide y revisa mensualmente unos indicadores del proceso de gestión de quejas y reclamaciones. Esto nos sirve en la mejora de su tramitación y en la toma de decisiones que nos ayude a realizar esta tarea de la mejor manera posible, tanto en el plazo de contestación como en la resolución adoptada.

Pero lo más importante, trabajamos en los motivos que llevan a las personas clientes y/o usuarias a interponer una queja.



Tramitación interna

En el curso de la tramitación de los expedientes, Veolia recopilará 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 recepción.

Resolución

En la medida de lo posible la comunicación de la resolución de la queja será inmediata (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, el canal de respuesta al cliente podrá ser por diferentes canales:

- **Por teléfono:** Por tratarse de un canal que permite mayor inmediatez y eficacia, permite un trato más personal con el cliente.
- **Por escrito:** Permite dejar constancia fehaciente de la respuesta dada, ofrece confianza del cliente ante la resolución adoptada y permite una justificación detallada de la normativa o procedimiento correspondiente. Puede ser a través de correo electrónico (e-mail o página web) o de correo ordinario (en el caso de que no conste dirección de e-mail en la persona).



El compromiso de Veolia 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 inspección para obtener los datos necesarios para la gestión y resolución de 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 los siguientes supuestos:

- Acciones que dependan de organismos oficiales.
- Acciones comerciales que necesiten previa autorización de Ayuntamientos.
- Acciones que dependan de compañías aseguradoras (daños personales y materiales).



**¿Cuáles son nuestros canales disponibles
para presentar una queja?**



911 774 090 / 900 210 100



689 624 646



[Av. Catedrático Soler, 50 Alicante \(03007\)](#)



Presencialmente en nuestras oficinas



<https://hidraqua.veolia.es/contacta>