Aguas de Lorca

contigo

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Versión.1 31/05/2025

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

¿Cómo es nuestro proceso de quejas y reclamaciones?

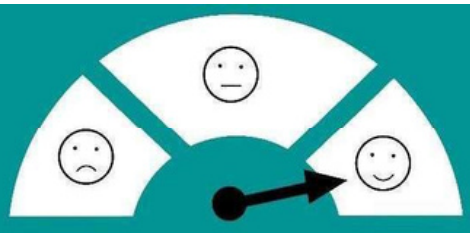
Una vez recibida la reclamación por cualquiera de los canales a disposición, se informará a la persona reclamante, por la misma vía en la que ha entrado la recepción de la queja o reclamación, el inicio de su tramitación. Se le facilitará además el número para identificar dicha queja o reclamación.

El personal de Atención al Cliente recabará toda la información necesaria que se estime pertinente de las personas o unidades de Aguas de Lorca relacionados con los hechos, y 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 los interesados por la misma vía en la que se recepcionó la queja o reclamación: teléfono, correo electrónico, página web o en su defecto mediante correo certificado con acuse de recibo, si no se dispone de las anteriores vías digitales.

Aguas de Lorca mide y revisa mensualmente unos indicadores del proceso de gestión de quejas y reclamaciones. Esto nos sirve para mejorar en la tramitación y tomar decisiones que nos ayuden a realizar este trabajo lo mejor 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 a interponer una queja.



Tramitación interna

En el curso de la tramitación de los expedientes, Aguas de Lorca 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.

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.

Por e-mail: se utilizará este canal cuando la queja sea recepcionada vía email o página web por su rapidez.

En aquellos supuestos que sea necesario, porque así lo indica el reglamento, una vez resuelto el contacto se comunicará a los ayuntamientos o propietarios del servicio la resolución del mismo.

El compromiso de Aguas de Lorca es resolver todas las quejas en un plazo de 10 días hábiles (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 los siguientes supuestos:

- 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 del Ayuntamiento.

¿Cuáles son nuestros canales disponibles para presentar una queja?

968 477 110 / 900 500 750

605897629

Presencialmente en oficinas

www.aguasdelorca.com