	Procedimiento de gestión y organización	Código: PG-111
		Edición: 3
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Fecha: Julio 2022
		Página 1 de 4

	CARGO	NOMBRE
Elaboración	Director Dpto. Gestión Clientes	Miguel Perea Fernández-Pacheco
Revisión	Director de Sistemas de Gestión, Sostenibilidad y Riesgos	Enrique Hernández Moreno
Aprobación	Director General	Félix Parra Mediavilla
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICION ANTERIOR		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización leyes RGPD y LOPDGDD. ▪ Modificación de los canales disponibles para la reclamación. 		

1. OBJETO

Este procedimiento establece las líneas de actuación para definir la adecuada gestión de las reclamaciones de los clientes (finales e institucionales) sobre los servicios prestados por **Aqualia**.

2. ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a todas las actividades de **Aqualia** incluidas en el alcance del Sistema de Gestión.

3. DEFINICIONES


Reclamación: Se define *Reclamación* como toda oposición a algo considerado injusto o con lo que se está en desacuerdo. Ese algo ha de ser una actuación de la empresa, como tal o de cualquiera de sus empleados, durante el ejercicio de sus responsabilidades ante los clientes de **Aqualia**. La oposición ha de entenderse como contrariedad, contradicción o resistencia ante los actos de la empresa.

No se considerarán reclamaciones cuando las solicitudes denuncien situaciones por causas no imputables a **Aqualia**.

Reclamación del Cliente Institucional: comunicación escrita en la que se refleje algún grado de insatisfacción por el incumplimiento de alguno de los requisitos contractuales.

Reclamación del Cliente Final: comunicación en la que cualquier Cliente Final exprese algún grado de insatisfacción por la prestación de alguno de los servicios contratados.

Reclamación estimada: Aquella que habiendo sido presentada por cualquier canal de atención al cliente de **Aqualia** (escrito, fax, teléfono, e-mail, Aqualia Contact (oficina Virtual, APP móvil y Centro de Atención al Cliente), etc.), es posteriormente analizada y se determina que el cliente lleva razón porque **Aqualia** ha incumplido algún aspecto contractual. Por tanto, este tipo de reclamación origina la correspondiente solución o rectificación por parte de **Aqualia**, además de la correspondiente contestación al cliente, por el medio que se estime oportuno, debiendo quedar siempre el registro de la mismo y el canal por el que fue contestada.

	Procedimiento de gestión y organización	Código: PG-111
		Edición: 3
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Fecha: Julio 2022
		Página 2 de 4


Reclamación desestimada: Aquella que habiendo sido presentada por cualquier canal de atención al cliente de **Aqualia** (escrito, fax, teléfono, e-mail, Aqualia Contact (oficina Virtual, APP móvil y Centro de Atención al Cliente), etc.), es posteriormente analizada y se determina que el cliente no lleva razón porque **Aqualia** no ha incumplido ningún aspecto contractual. Por tanto, este tipo de reclamación no origina la correspondiente solución o rectificación por parte de **Aqualia**, independientemente de que sí necesite de la correspondiente contestación al cliente, por el medio que se estime oportuno, debiendo quedar siempre el registro del mismo y el canal por el que fue contestada.

4. DESARROLLO

Los clientes de **Aqualia** pueden expresar su grado de insatisfacción con el cumplimiento de los requisitos contractuales generando una reclamación.

A continuación, se relacionan en la “Tabla de RECLAMACIONES” las causas más probables que pueden generar una reclamación.

CODIGO	TIPO	CAUSAS	
1	Realización de acometidas	<ul style="list-style-type: none"> - No instalar las acometidas correctamente - Que la instalación de estas afecte a algún bien del usuario - Que se produzcan retrasos en la ejecución, ... 	
2	Contratación	<ul style="list-style-type: none"> - Errores en los datos del cliente, en las gestiones realizadas durante los procesos relacionados con la contratación, ... 	
3	Errores de facturación	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación excesiva - Facturación por alguna tarifa que no cree tener - Errores de lecturas - Errores en las tarifas aplicadas. - Consumos estimados, fugas o consumos elevados, fraudes, etc. 	
4	Cobros	Errores en las cantidades cobradas, en las vueltas. En la domiciliación bancaria, en la devolución de los recibos, ...	
5	Contadores	Que el contador está parado o averiado, que cuenta mal, que está mal instalado, que mete ruido, que no se puede leer, que su calibre es insuficiente o excesivo, que es demasiado antiguo, que siendo suyo se lo hemos desmontado, ...	
6	6.1	Averías red principal	Mala reparación de las averías surgidas en los diferentes elementos de las redes generales: tuberías, bocas de riego, registros, desatascos, etc.
	6.2	Averías en red particular del cliente final	Roturas de sus instalaciones cuando se les cambia contadores u otras averías surgidas en sus redes después de una actuación del servicio
	6.3	Reposiciones de firmes	Reposiciones de firmes tanto en reparación de averías como en instalación de acometidas, realizadas por el servicio de forma incorrecta
	6.4	Deficiencias de la red general	Averías por falta de agua o presión
7	Reclamaciones por calidad del agua	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor desagradable del agua - Turbidez excesiva - Fuerte olor a cloro, etc. 	
8	Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Por tardar excesivo tiempo en la atención - Por conductas incorrectas del empleado - Por no mantenerlo informado - Por no notificarle actuaciones, ... 	

	Procedimiento de gestión y organización	Código: PG-111
		Edición: 3
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Fecha: Julio 2022
		Página 3 de 4

CODIGO	TIPO	CAUSAS
9	Reclamación ambiental sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de aseo y limpieza de las instalaciones - Temperaturas ambientales altas – bajas - Fuerte olor a sustancias irritantes
10	Reclamación sobre la propia actividad deportiva	<ul style="list-style-type: none"> - Modificación de la programación sin aviso previo - Saturación - Deterioro del material deportivo
11	Disconformidad con la obra/proyecto realizado	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo entregado /realizado no se adecúa al hito - Los parámetros comprometidos no se cumplen
12	12.1	Error en la información contenida en el informe de ensayo Bien por mala transcripción de la fecha de toma de la muestra o de la realización del ensayo, o bien por algún error en la relación de los resultados del análisis de los diferentes parámetros o indicación de los límites legales.
	12.2	Error en el envío de los informes de ensayo <ul style="list-style-type: none"> - No envío de informes, - Envío fuera de plazo - Envío erróneo a carpetas no correctas del SharePoint
	12.3	Disconformidad con la toma de muestras <ul style="list-style-type: none"> - Problemas con el envío de neveras o frascos para toma de muestras - Incumplimiento de la Planificación de Toma de Muestras
	12.4	Problemas en la comunicación con el laboratorio <ul style="list-style-type: none"> - Problemas con la comunicación telefónica - Mala resolución de dudas planteadas - Falta de contestación a comunicaciones recibidas
13	Otras reclamaciones	Cualquier otra queja de los usuarios que no esté en los otros apartados

Las diferentes vías a disposición de los clientes para la realización de reclamaciones, que dependerán de las condiciones existentes en cada Municipio, son:


- aqualia Contact (Oficina virtual, APP móvil y CAC) ubicado en <https://www.aqualia.com/area-de-cliente/aqualia-contact>.
- A través de la Unidad de Gestión mediante carta, fax, vía telefónica o presencialmente en la oficina de la misma. En este último caso el cliente cumplimentará el impreso que se le facilitará para tal fin el formato F-PG-111-1, "Impreso de Reclamaciones".
- Organismos oficiales (Oficina del Consumidor, Ayuntamiento, etc.).
- Otros grupos de interés: Asociaciones de consumidores, AENOR, ENAC, etc.

Además, a través de Twitter se atienden consultas en horario de 8:30 a 16:30.

Toda reclamación recibida en cualquier área de la organización deberá ser remitida al Contrato (Explotación) objeto de dicha reclamación para que se proceda a su análisis y resolución.

Una vez recibida la reclamación es registrada a través de la opción "Reclamaciones" de la Aplicación Informática del Sistema de Gestión (Ver "Manual Opción Reclamaciones") (o de cualquier otro sistema que contenga la misma información) o de la aplicación informática correspondiente, y una vez revisada por el Responsable del Contrato (Explotación), procederá a la resolución de la misma y a dar respuesta al cliente en el plazo máximo de 21 días, según establece el "Manual de Procedimientos de Gestión de Clientes" de **Aqualia**, ubicado en <https://fccone.fcc.es/web/fccaqualia/politicas-procedimientos-y-manuales>.

En el caso de que por imperativo legal o por condiciones contractuales estos plazos fueran otros, siempre se tomaría el más restrictivo.

	Procedimiento de gestión y organización	Código: PG-111
		Edición: 3
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Fecha: Julio 2022
		Página 4 de 4

Para la contestación a las reclamaciones se utilizará bien el formato *FPG-111-2*, “*Contestación para consultas o reclamaciones*” (o de cualquier otro que contenga la misma información) o bien se realizará a través de la aplicación informática correspondiente.

Todas las reclamaciones recibidas, así como su correspondiente tratamiento, serán documentadas por cada Responsable del Contrato (Explotación), por medio de la aplicación informática correspondiente.

A la hora de codificar las reclamaciones, se utilizará la “Tabla de RECLAMACIONES”, diferenciando las estimadas de las desestimadas.

5. **FORMATOS**

- *FPG- 111-1*, “*Impreso de Reclamaciones*”.
- *FPG-111-2*, “*Contestación para Consultas o Reclamaciones*”.

6. **FLUJOGRAMA**

NO APLICA.

7. **ANEXOS**

NO APLICA.