

Directrices para gestionar las quejas y reclamaciones de clientes

Queremos ser el grupo líder en el sector energético y crear valor de forma sostenible a través de un servicio de calidad para nuestros clientes, a quienes cuidamos e involucramos en nuestros procesos. Esto solo es posible gracias al trabajo de nuestros empleados y de las personas que trabajan con nuestros proveedores y colaboradores.

Nos esforzamos por conocer las necesidades y las expectativas de nuestros clientes para ofrecerles las mejores soluciones e incrementar su satisfacción. Queremos fomentar el consumo responsable y hacer su vida mejor y más fácil mediante el refuerzo de su vinculación con nosotros.

Los compromisos que rigen la atención de las quejas y reclamaciones son:

- 1** Proporcionar el **acceso a un proceso de gestión** abierto, sencillo y gratuito a través de canales de atención directa presenciales y no presenciales.
- 2** Identificar las quejas y reclamaciones con un **código de referencia** para el seguimiento de cada caso.
- 3** Utilizar **lenguaje sencillo y cortés** durante todo el proceso, utilizando todos los idiomas en los que los productos y servicios hayan sido ofrecidos.
- 4** **Proporcionar canales de contacto accesibles**, de forma que toda persona pueda acceder al proceso, independientemente de cuáles sean sus capacidades comunicativas.
- 5** **Responder y resolver con prontitud.**
- 6** Gestionar las fases del proceso con la **visión de orientar al cliente**. Ser receptivos a la retroalimentación y demostrar compromiso para la resolución eficaz y eficiente, teniendo en cuenta que todos nuestros productos y servicios deberán cumplir con los estándares y parámetros de **calidad y seguridad** de acuerdo con la normativa.
- 7** Tratar cada queja o reclamación de manera **individualizada, equitativa, objetiva, honesta e imparcial** a través de los procedimientos de gestión desarrollados. Promover un **tratamiento justo y no discriminatorio**, por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

- 8** **Corregir las causas** de los problemas que motivan las quejas y reclamaciones de los clientes para evitar que se repitan en el futuro.
- 9** Conocer las expectativas de los clientes e intentar superarlas para procurar su **satisfacción**.
- 10** **Garantizar la confidencialidad de los datos personales.** Nos comprometemos a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento del cliente, por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.
- 11** **Ofrecer un sistema de resolución alternativa de litigios** o conflictos.
- 12** Aplicar normas de **transparencia, información y protección**. Impulsar una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable por parte de todos los profesionales del Grupo.
- 13** **Formar a las personas** que trabajan con los clientes para mejorar sus habilidades y su eficacia y ofrecer una experiencia satisfactoria.
- 14** Planificar, diseñar, implementar, mantener, analizar y mejorar los procesos de gestión y resolución de las quejas y reclamaciones para potenciar la cultura de la **mejora continua** y la **excelencia** con el objetivo de crear valor para los clientes.
- 15** Disponer de **sistemas de gestión de la calidad**.
- 16** **Fomentar innovaciones** que aporten valor añadido y aumenten la satisfacción de los clientes.
- 17** Favorecer el acceso a la energía a los **colectivos en situación de vulnerabilidad**.
- 18** Asegurar el **compromiso de la Dirección de Iberdrola con el seguimiento y la mejora continua** de los procesos de gestión de quejas y reclamaciones.