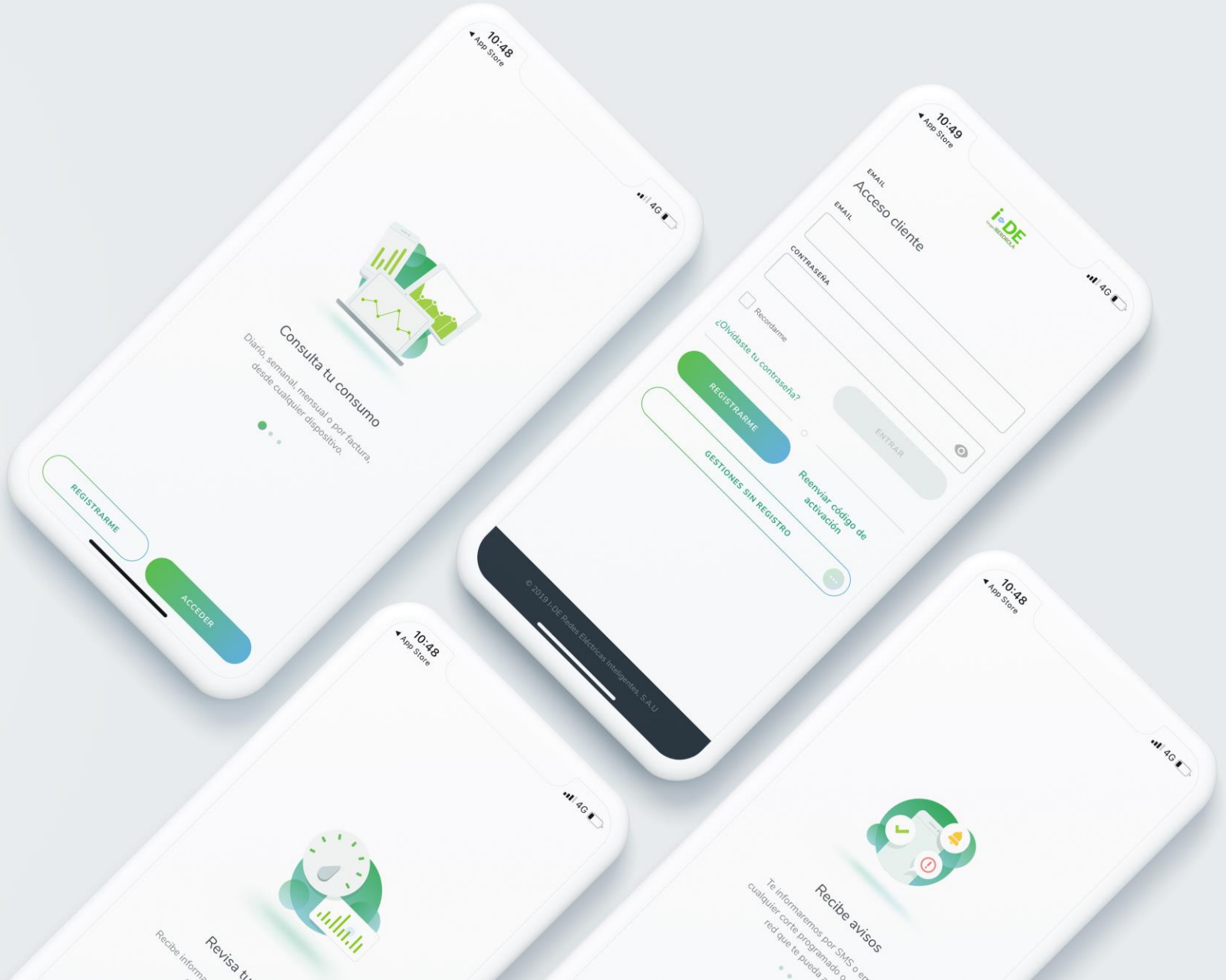
i-DE
Grupo IBERDROLA

Manual

proceso de alta de reclamaciones, peticiones o consultas

Aplicación para los Clientes de i-DE



Contenido

1. Introducción

2. Consultas

3. Peticiones

4. Reclamaciones

4.1. Reclamaciones sobre un contrato
4.2. Reclamaciones sobre un expediente de nuevo suministro

Internal Use

1. Introducción

Hemos creado este manual para que sepas cómo realizar una reclamación, una petición o una consulta. Para empezar, debes saber que puedes hacerlo tanto desde el Área Clientes, como desde la web. A continuación, te explicamos dónde entrar para poder empezar el proceso.

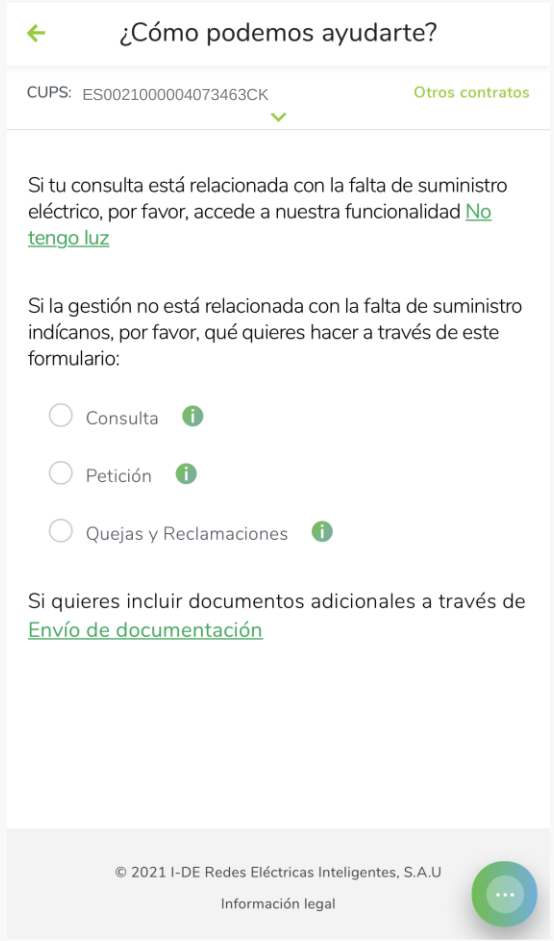
Área Clientes

Cuando entres con tu usuario y contraseña, pincha en el menú y accede a “Gestiones”. Una vez ahí, busca el apartado “Consultas y Reclamaciones” y entra en “Enviar consulta o Reclamación”.

Online

Cuando entres a nuestra web, pincha en el menú, accede a “Gestiones Online” y pincha en “Reclamaciones”. Una vez ahí, tienes que entrar en “1. ¿Cómo puedo abrir una reclamación en i-DE?” y, pinchar en el link al formulario del apartado “Por los canales digitales”.

https://www.i-de.es/clientes



Internal Use

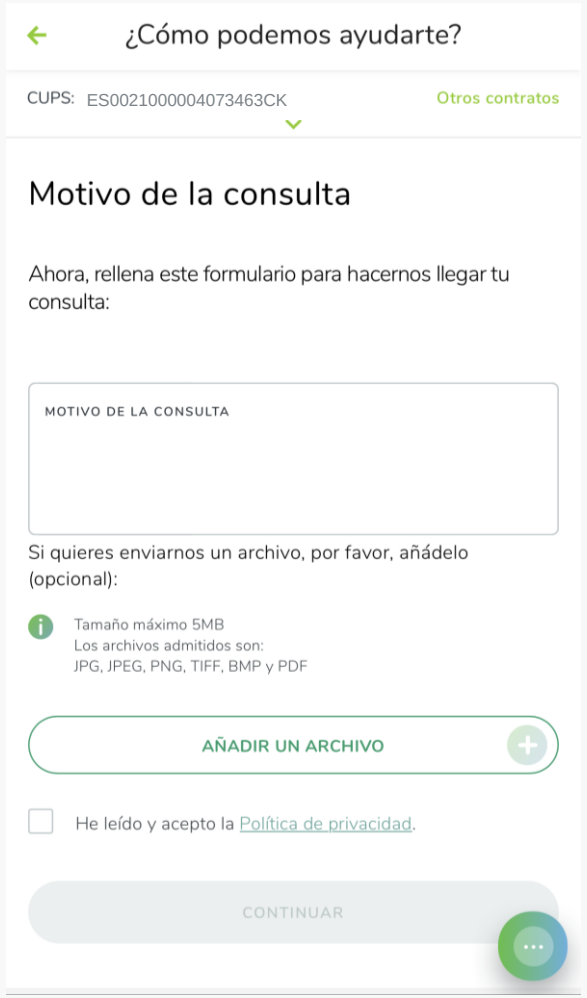
2. Consultas

Desde aquí puedes enviarnos consultas como, por ejemplo, incidencias o dudas que hayas detectado en nuestra web.

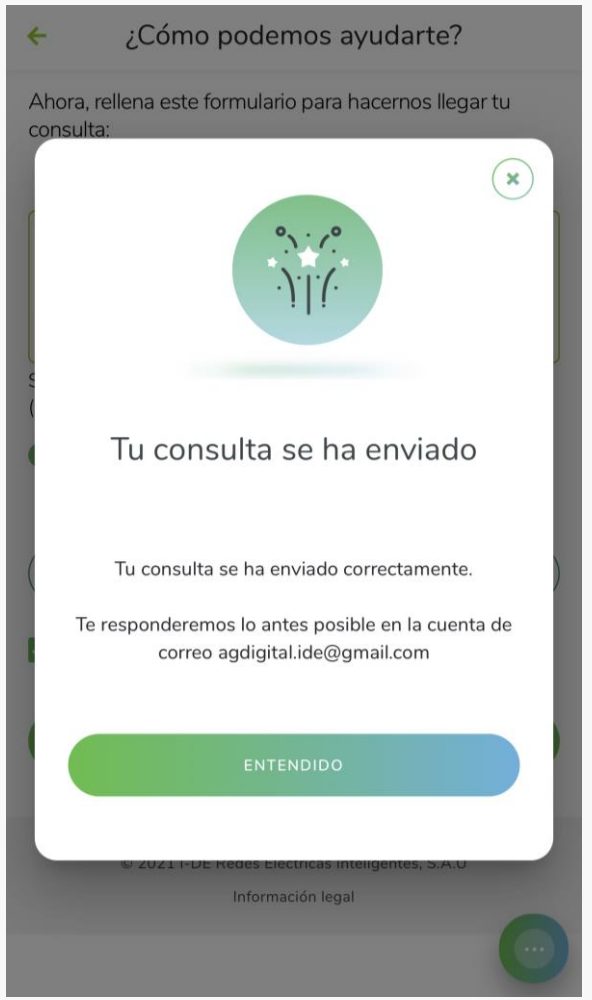
Para dar de alta tu consulta desde la web, sin logarte, debes añadir tu nombre y apellidos, tu DNI o CIF, tu email y el motivo de la consulta. Necesitamos estos datos para poder identificarte.

Sin embargo, si das de alta tu consulta desde el Área Privada, solo te pedimos el motivo de tu consulta.

https://www.i-de.es/clientes



Para poder completar tu consulta, puedes añadir un archivo. Si te equivocas, podrás eliminarlo y adjuntar otro.



Una vez que hayas terminado tu consulta, te mostramos un mensaje en el que te informamos que tu consulta ha sido enviada, y te recordamos el email en el que te responderemos a la misma.

Internal Use

3. Peticiones

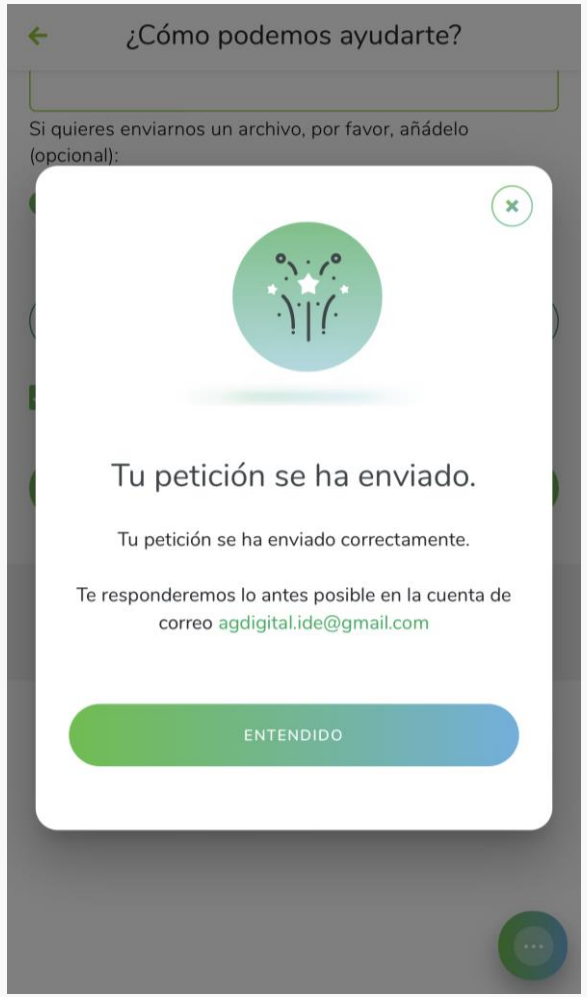
Desde aquí puedes enviarnos peticiones de tus contratos como, por ejemplo, un certificado de consumo.

Para dar de alta tu petición desde la web, sin logarte, debes tener a mano tu CUPS y tu DNI/CIF, si eres el titular del contrato. Si no encuentras el CUPS, pincha en “¿Dónde puedo localizar el CUPS?” y te explicamos cómo encontrarlo.

Sin embargo, si das de alta tu petición desde el Área Privada, solo te pedimos el motivo de tu petición.

https://www.i-de.es/clientes

Para poder completar tu petición, puedes añadir un archivo. Si te equivocas, podrás eliminarlo y adjuntar otro.

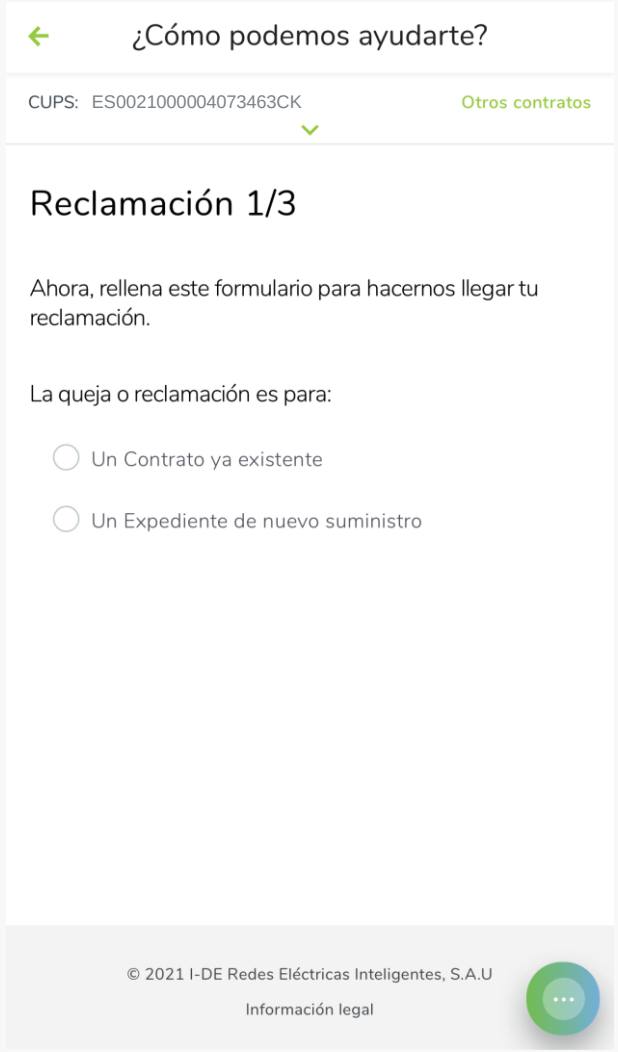


Una vez que hayas terminado tu petición, te mostramos un mensaje en el que te informamos que tu petición ha sido enviada, y te recordamos el email en el que te responderemos a la misma.

Internal Use

4. Reclamaciones

Si quieres dar de alta una reclamación, cuando pinches en “Quejas y Reclamaciones” te damos 2 opciones sobre las que puedes ponerla. Tienes que elegir una de esas dos opciones, no se trata de un campo a rellenar.



https://www.i-de.es/clientes

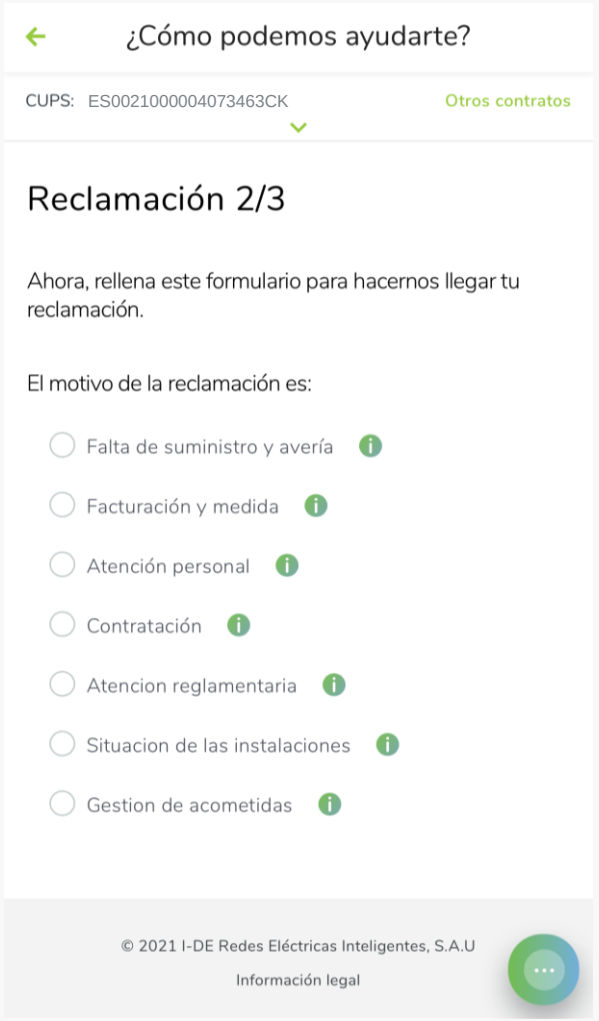
Internal Use

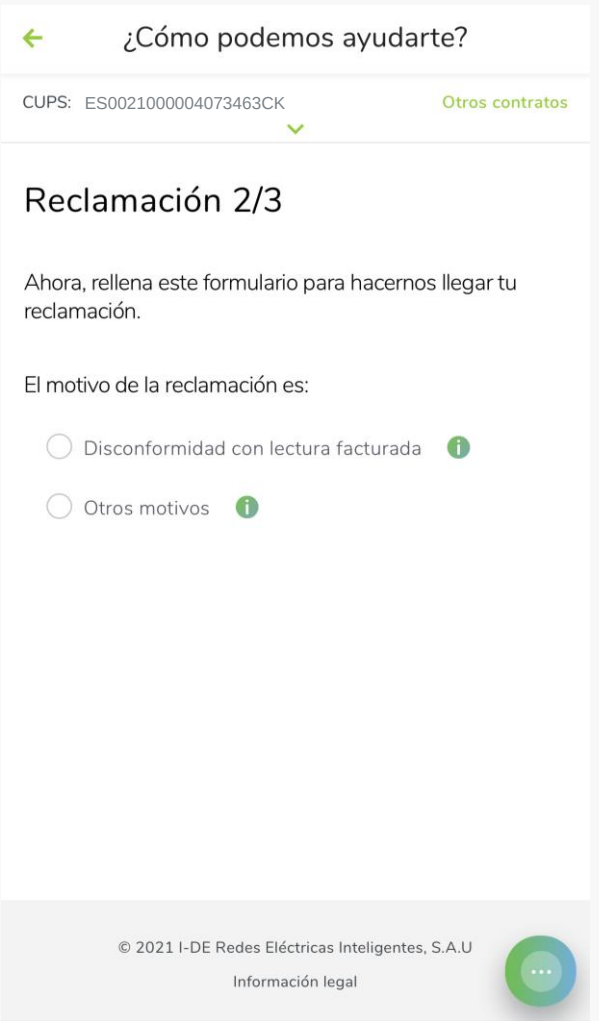
4.1. Reclamaciones sobre un contrato

Si tu reclamación es sobre un contrato ya existente, te mostramos varias opciones para que selecciones el motivo de esa reclamación. Los motivos ya están definidos y debes elegir uno de ellos, no se trata de un campo a rellenar.

Para dar de alta la reclamación desde la web, sin logarte, debes añadir el CUPS, tu DNI o CIF y tu número de teléfono, si eres el titular del contrato. Si no encuentras el CUPS, puedes pinchar en “¿Dónde puedo localizar el CUPS?” y te mostramos cómo encontrarlo.

Sin embargo, si das de alta tu reclamación desde el Área Privada, solo te pedimos el motivo de tu reclamación.





Selecciona la opción que mejor se adapte a tu motivo de reclamación. Dentro de este primer listado, hay más opciones. Puedes verlas, pinchando en cada una de ellas.

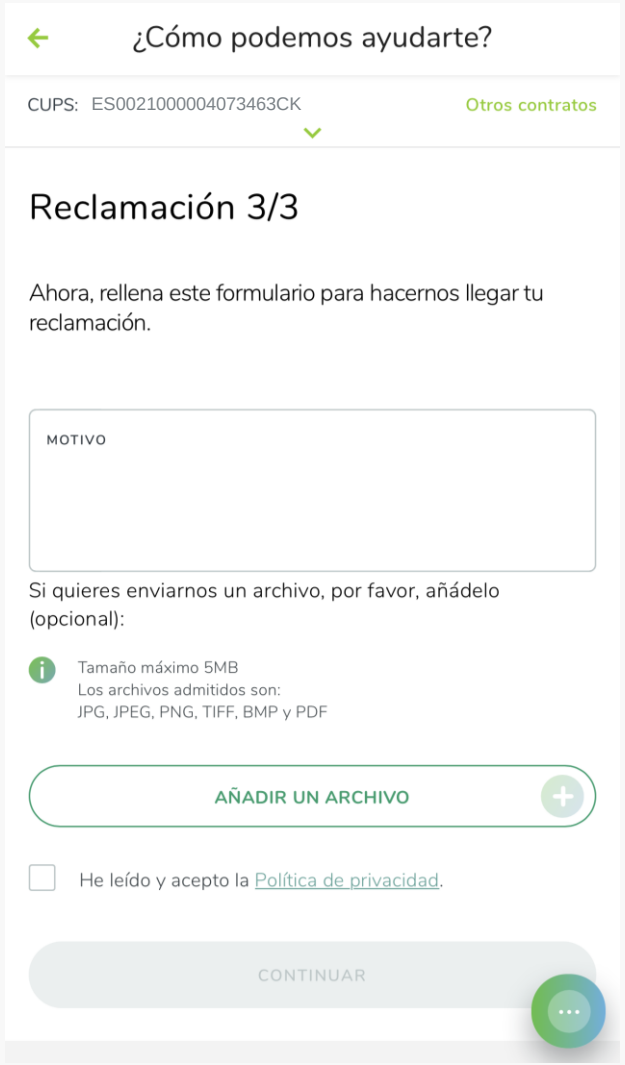
https://www.i-de.es/clientes

Internal Use

4.1 Reclamaciones sobre un contrato

Una vez elegida la opción correcta, debes escribir el motivo por el que quieres abrir esa reclamación y puedes, también, adjuntar un archivo para completarla. Si te equivocas, podrás eliminarlo y adjuntar otro.

Cuando hayas terminado todo el proceso, se te muestra un mensaje con el número de tu reclamación para que puedas hacer seguimiento de tu reclamación en el apartado “Seguimiento consultas, reclamaciones y otras gestiones” de tu área de cliente.



https://www.i-de.es/clientes

Internal Use

4.2. Reclamaciones sobre un expediente de nuevo suministro

Si das de alta tu reclamación sobre un expediente de nuevo suministro desde la web, sin logarte, debes añadir el número de expediente y tu DNI o CIF, si es que eres el titular del mismo.

Sin embargo, si das de alta tu reclamación desde el Área Clientes, solo te pedimos el número de expediente, ya que tu DNI o CIF ya lo tenemos al estar logado.

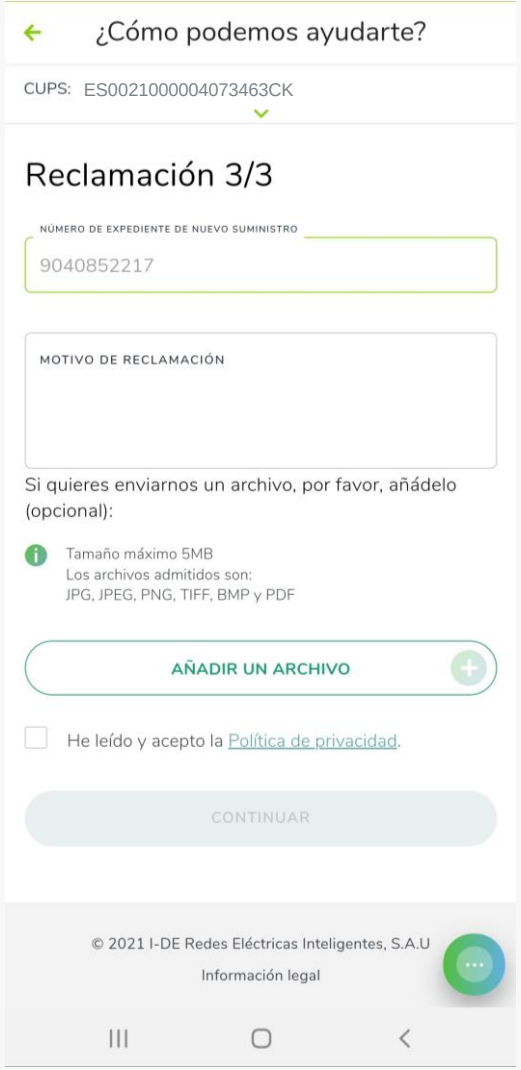
https://www.i-de.es/clientes

Internal Use

4.2. Reclamaciones sobre un expediente de nuevo suministro

Una vez introducido el número de expediente de nuevo suministro, debes escribir el motivo por el que quieres abrir esa reclamación y puedes, también, adjuntar un archivo para completarla. Si te equivocas, podrás eliminarlo y adjuntar otro.

Cuando hayas terminado todo el proceso, se te muestra un mensaje con el número de tu reclamación para que puedas hacer seguimiento de tu reclamación en el apartado “Seguimiento consultas, reclamaciones y otras gestiones” de tu área de cliente.



https://www.i-de.es/clientes

Internal Use

Gracias

Manual proceso de alta de
Reclamaciones, Peticiones o Consultas

www.i-de.es