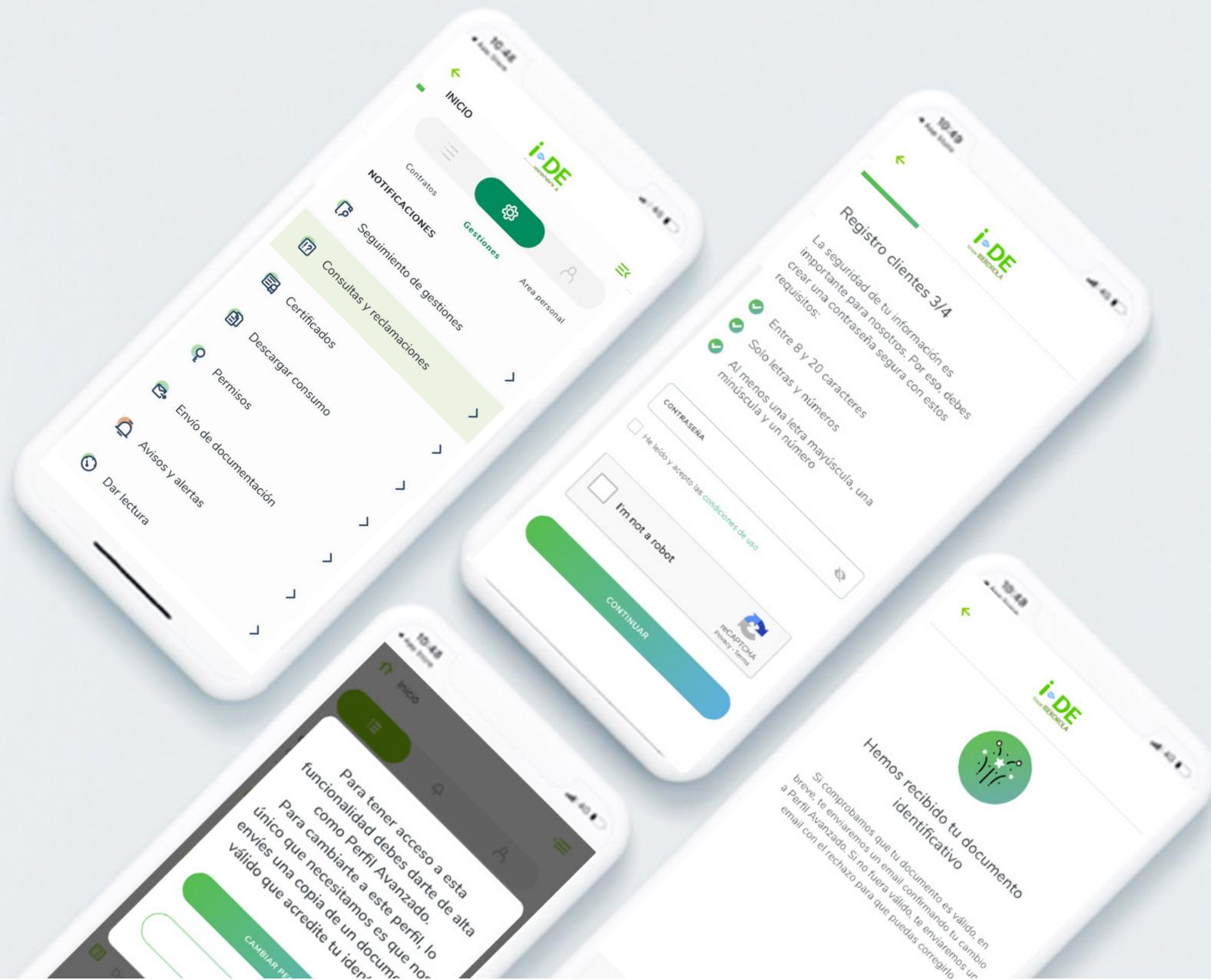




Manual

Manual de Proceso de Alta de Reclamaciones, Peticiones o Consultas

Aplicación para los clientes de i-DE



Contenido

Contenido

0. Introducción
1. Consultas
2. Peticiones
3. Reclamaciones
 - 3.1. Reclamaciones sobre un contrato
 - 3.2. Reclamaciones sobre un expediente de nuevos suministros
 - 3.3. Reclamaciones sobre un expediente de inspección

Introducción

Si eres cliente de i-DE y necesitas transmittirnos una consulta, petición o reclamación te hacemos saber que puedes hacerlo a través del Área Privada de la App de i-DE o también a través de la web sin necesidad de registrarte.

App de i-DE

Una vez registrado en la App, para acceder a esta funcionalidad debes entrar en el menú principal que se encuentra en la esquina superior derecha. Después, pulsar en el icono de gestiones y podrás ver un listado con todas las herramientas. Deberás pinchar en “Consultas y Reclamaciones”

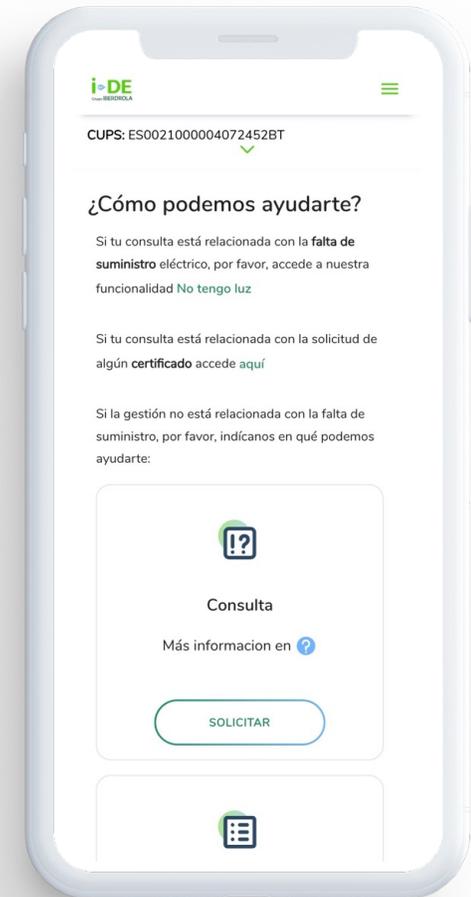
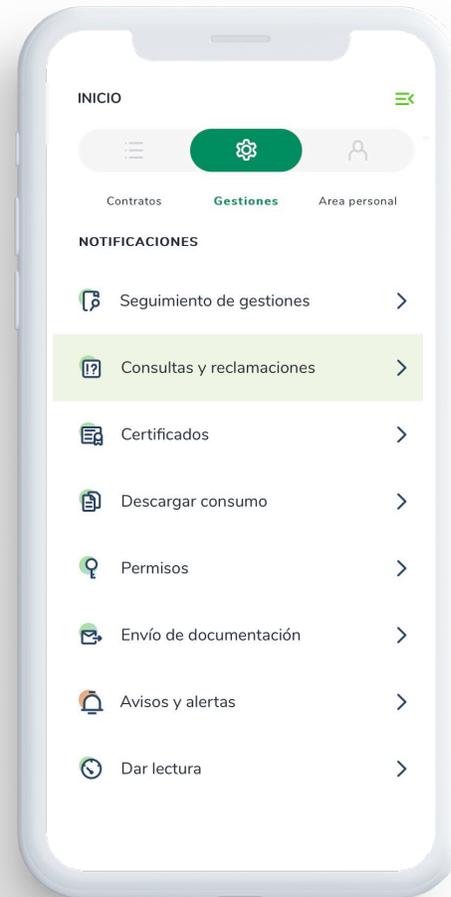
Web de i-DE

En la página principal de nuestra web <https://www.i-de.es> debes acceder al apartado “Gestiones Online” y pinchar en “Reclamaciones”

Una vez hayas entrado, debes pinchar en el primer apartado “¿Cómo puedo abrir una reclamación en i-DE?” Verás un icono de un teléfono móvil y un título “Por los canales digitales”.

Debes pinchar en “Rellenar este formulario” y te redigirá a la siguiente página donde podrás llevar a cabo el proceso de poner una consulta, petición o reclamación.

Es importante que sepas, que a través de la web no tenemos tus datos, por tanto tendremos que perdértelos para poder tramitar las gestiones. Sin embargo, si lo haces a través de la App ya disponemos de ellos.



i Menú de gestiones App de i-DE

1. Consultas

Si necesitas hacer una consulta para, por ejemplo, solicitar información o aclaración sobre una incidencia en la web o en el Área Privada, o información sobre autoconsumo como puede ser los excedentes vertidos a la red, o sobre tu potencia contratada, sigue los siguientes pasos.

Una vez hayas pinchado en “Consultas y Reclamaciones” en la App de i-DE deberás pinchar en “Consulta”

A continuación, deberás indicarnos el motivo de tu consulta en el cuadro de texto y, si quieres, también puedes adjuntarnos un archivo relacionado que aporte información figurativa sobre tu consulta.

Finalmente, debes pulsar en el botón “Continuar” y tu consulta se habrá enviado correctamente y te responderemos lo antes posible a tu cuenta de correo electrónico.



2. Peticiones

Si necesitas hacer una petición para un requerimiento de poda o tala, o una comprobación del equipo de medida, o, por ejemplo, para actualizar los datos de tu contrato, sigue los siguientes pasos.

App de i-DE

Una vez hayas pinchado en “Consultas y Reclamaciones” deberás pinchar en “Petición”

A continuación, deberás indicarnos el motivo de tu petición en el cuadro de texto y, si quieres, también puedes adjuntarnos un archivo relacionado que aporte información figurativa sobre tu petición.

Finalmente, debes pulsar en el botón “Continuar” y tu consulta se habrá enviado correctamente y te responderemos lo antes posible a tu cuenta de correo electrónico.

Web de i-DE

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.

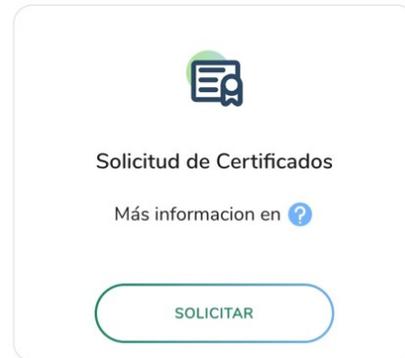


3. Solicitud de Certificados

Si necesitas solicitar un certificado de averías debes pinchar en este botón.

Para continuar con tu solicitud deberás rellenar el formulario que aparece con el motivo de la petición y con la fecha del evento reclamado. También puedes adjuntarnos un archivo relacionado a dicha petición que aporte información figurativa.

Cuando hayas terminado todo el proceso pinchando en el botón "CONTINUAR", aparecerá 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 Privada.

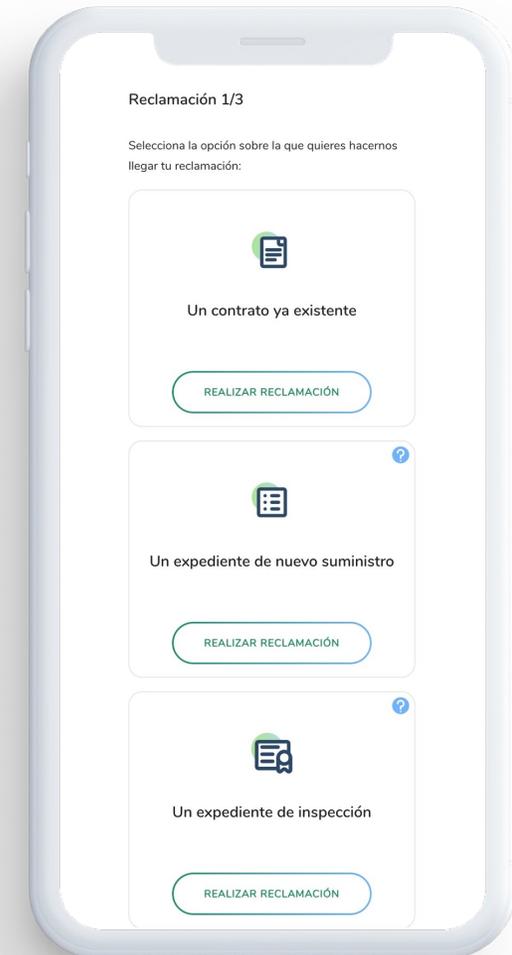


4. Reclamaciones

Si necesitas abrir una reclamación para, por ejemplo, un tema relacionado con la calidad de suministro o con la facturación y medida, sigue los siguientes pasos.

Una vez hayas pinchado en “Consultas y Reclamaciones” deberás pinchar en “Quejas y Reclamaciones”

A continuación, verás tres opciones sobre la que puedes poner tu reclamación.



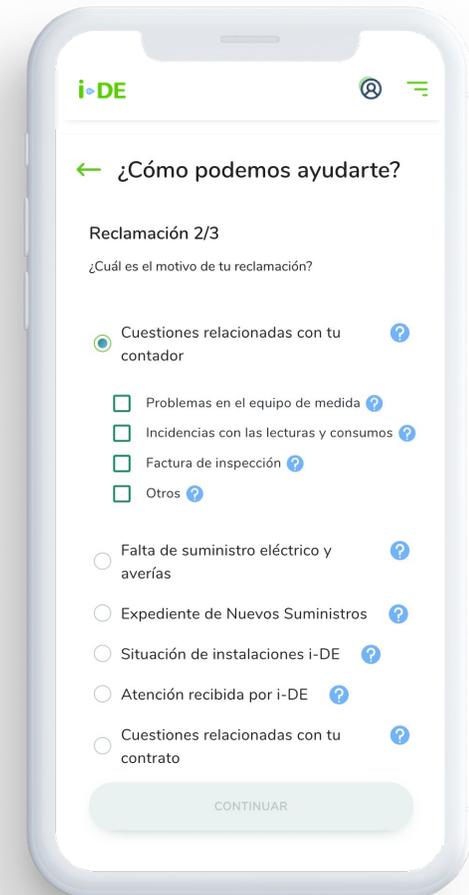
4.1 Reclamaciones sobre un contrato

Si tu reclamación es sobre un contrato ya existente deberás pinchar este botón. Una vez hecho, te mostramos varias opciones para que selecciones el motivo de esa reclamación.

Los motivos ya están definidos, y en algunos casos, existen submotivos que también están definidos. Esto nos sirve para acotar aún más cada reclamación.

Web de i-DE

Para dar de alta la reclamación desde la web, sin logarte, debes añadir después de este proceso el código CUPS, tu DNI o CIF y tu número de teléfono, si eres el titular del contrato.



4.1 Reclamaciones sobre un contrato

Una vez pinches en los motivos, se abrirá el formulario para que nos hagas llegar tu reclamación.

En este formulario verás un cuadro de texto a rellenar con los motivos más detallados, la fecha del evento reclamado y un apartado opcional para adjuntarnos pruebas gráficas. Además, un botón para aceptar que has leído los términos y condiciones y un botón de "CONTINUAR".

Cuando hayas terminado todo el proceso pinchando en el botón "CONTINUAR", aparecerá 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 Privada.

The image shows a smartphone screen with the i-DE app interface. At the top, there's a header with the i-DE logo and navigation icons. Below that, a back arrow and the text "¿Cómo podemos ayudarte?". The main content area is titled "Reclamación 3/3" and contains the instruction "Rellena este formulario para hacernos llegar tu reclamación." There is a large text input field labeled "MOTIVO *". Below the input field, there's a note: "Si quieres enviarnos un archivo, por favor, añádelo (opcional):" followed by an information icon and the text "Tamaño máximo 5MB. Los archivos admitidos son: JPG, JPEG, PNG, TIFF, BMP y PDF". At the bottom, there is a green button labeled "AÑADIR UN ARCHIVO" with a plus icon, and a checkbox labeled "He leído y acepto la Política de privacidad." with a green circular icon containing three dots.

The image shows a smartphone screen with the i-DE app interface. At the top, there's a header with the i-DE logo and navigation icons. Below that, a dark grey bar with the text "¿Cómo podemos ayudarte?". The main content area features a green circular icon with a star and a plus sign. Below the icon, the text reads "Reclamación enviada." followed by "Número de Referencia: 4448359". There is a note: "Necesitarás el número de referencia para hacer cualquier consulta sobre esta reclamación." Below that, there's a paragraph: "Si tu reclamación está relacionada con facturación y medida de contratos con potencia contratada inferior a 15kW, te contestaremos antes de una semana. Para el resto de reclamaciones, te contestaremos en menos de tres semanas. Si quieres incluir documentos adicionales a través de [Envío de documentación](#)". At the bottom, there's a note: "Haz seguimiento paso a paso del avance de tu reclamación [aquí](#)".

4.2 Reclamaciones sobre un expediente de nuevo suministro

En el caso de que tu reclamación sea sobre un expediente de nuevo suministro deberás pinchar en este botón. Una vez pinches, únicamente necesitaremos el número de expediente sobre el que deseas poner dicha reclamación.

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



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 pinchando en el botón "CONTINUAR", aparecerá 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 Privada.

The image shows a smartphone screen with the i-DE app interface. At the top, there's a header with the i-DE logo and navigation icons. Below that, a back arrow and the text '¿Cómo podemos ayudarte?'. The main content area is titled 'Reclamación 3/3' and contains the instruction 'Rellena este formulario para hacernos llegar tu reclamación.' There is a text input field labeled 'MOTIVO *'. Below the field, there's a note: 'Si quieres enviarnos un archivo, por favor, añádelo (opcional):' followed by an information icon and text: 'Tamaño máximo 5MB. Los archivos admitidos son: JPG, JPEG, PNG, TIFF, BMP y PDF'. At the bottom, there is a green button labeled 'AÑADIR UN ARCHIVO' with a plus icon, and a checkbox with the text 'He leído y acepto la Política de privacidad.' and a green circular icon with three dots.

The image shows a smartphone screen with the i-DE app interface. At the top, there's a header with the i-DE logo and navigation icons. Below that, a dark grey bar with the text '¿Cómo podemos ayudarte?' and a close icon. The main content area features a green circular icon with a star and a plus sign. Below the icon, the text reads: 'Reclamación enviada. Número de Referencia: 4448359'. Further down, it says: 'Necesitarás el número de referencia para hacer cualquier consulta sobre esta reclamación.' Below that, there's a paragraph: 'Si tu reclamación está relacionada con facturación y medida de contratos con potencia contratada inferior a 15kW, te contestaremos antes de una semana. Para el resto de reclamaciones, te contestaremos en menos de tres semanas. Si quieres incluir documentos adicionales a través de [Envío de documentación](#)'. At the bottom, it says: 'Haz seguimiento paso a paso del avance de tu reclamación [aquí](#)'.

4.3 Reclamaciones sobre un expediente de inspección

En el caso de que tu reclamación sea sobre un expediente de inspección relacionado con un fraude o una anomalía en el equipo de medida o de instalación, deberás pinchar en este botón. Una vez pinches, únicamente necesitaremos el número de inspección sobre el que deseas poner dicha reclamación.

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



4.3 Reclamaciones sobre un expediente de inspección

Una vez introducido el número de expediente de inspección, 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 pinchando en el botón “CONTINUAR”, aparecerá 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 Privada.

i-DE

← ¿Cómo podemos ayudarte?

Reclamación 3/3

Rellena este formulario para hacernos llegar tu reclamación.

MOTIVO *

Si quieres enviarnos un archivo, por favor, añádelo (opcional):

Tamaño máximo 5MB
Los archivos admitidos son:
JPG, JPEG, PNG, TIFF, BMP y PDF

AÑADIR UN ARCHIVO

He leído y acepto la [Política de privacidad](#).

i-DE

¿Cómo podemos ayudarte?

Reclamación enviada.

Número de Referencia:
4448359

Necesitarás el número de referencia para hacer cualquier consulta sobre esta reclamación.

Si tu reclamación está relacionada con facturación y medida de contratos con potencia contratada inferior a 15kW, te contestaremos antes de una semana. Para el resto de reclamaciones, te contestaremos en menos de tres semanas. Si quieres incluir documentos adicionales a través de [Envío de documentación](#)

Haz seguimiento paso a paso del avance de tu reclamación [aquí](#)



Manual

Manual de Proceso de Alta de Reclamaciones, Peticiones o Consultas

Aplicación para los clientes de i-DE

www.i-de.es

