

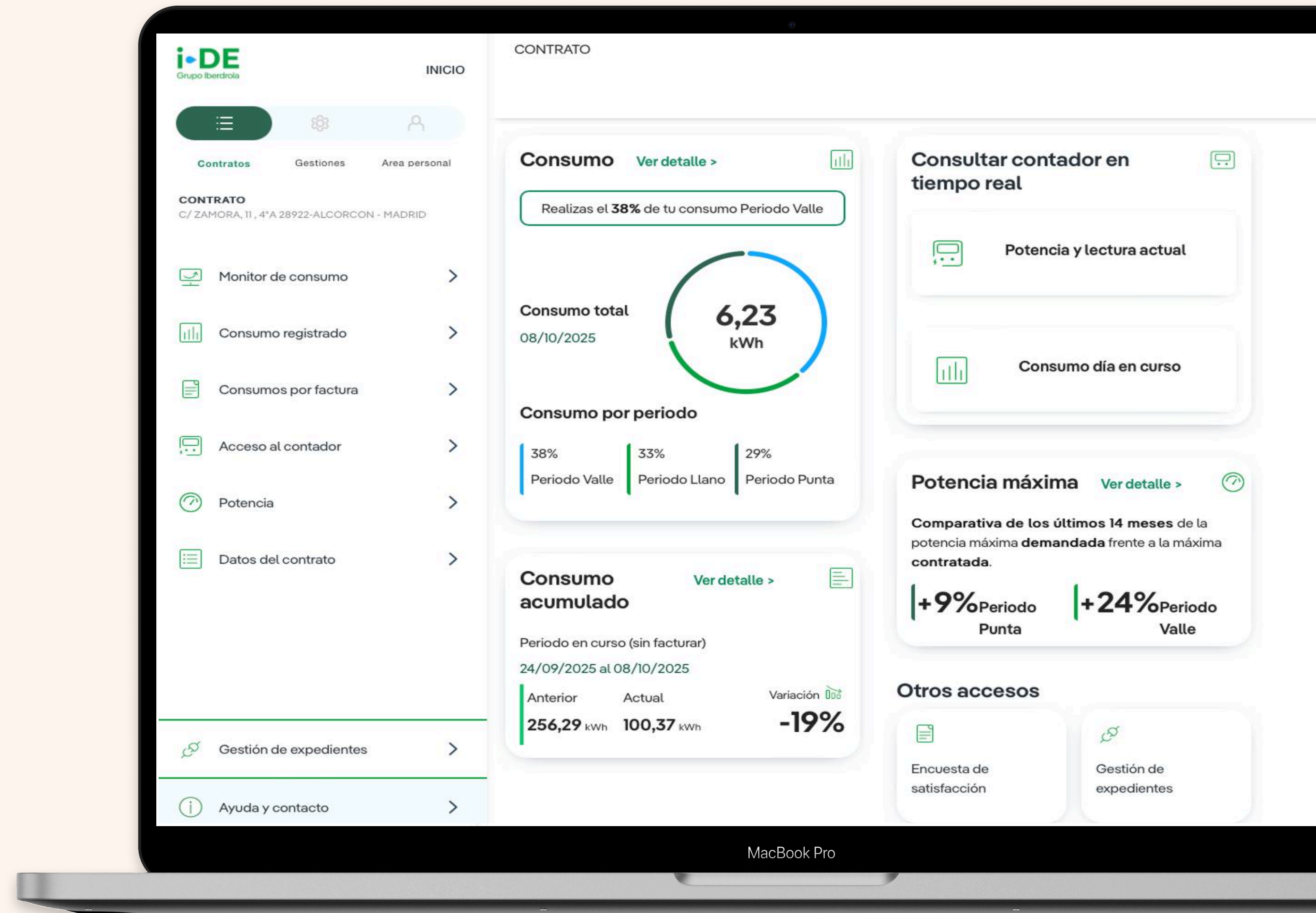


Manual

Seguimiento de reclamaciones

Aplicación para los clientes de i-DE

Versión 4, Noviembre 2025



Índice

1. Introducción. ¿Quién pueden ver las reclamaciones?
2. Seguimiento de reclamaciones
3. Detalle del seguimiento

1. Introducción

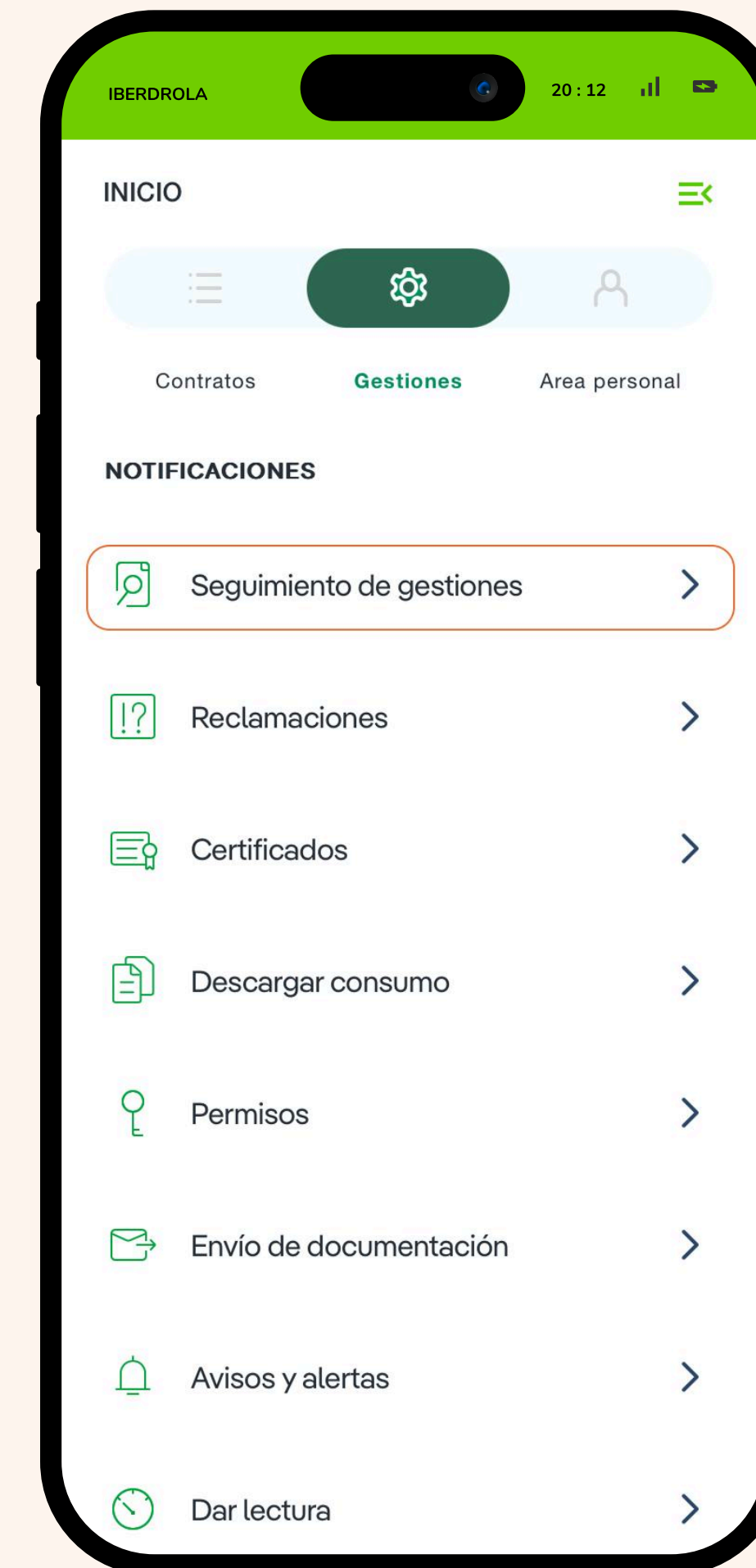
En el Área Privada de i-DE puedes consultar el **estado de tus reclamaciones en cualquier momento**. Así sabrás si siguen activas, en qué fase están y cómo avanzar en el proceso.

Para consultar el estado de tus reclamaciones, haz clic en el menú superior derecho, selecciona **“Gestiones”** y luego entra en **“Seguimiento de gestiones”**.

¿Quién puede ver sus reclamaciones en el Área Privada?

Todos los clientes que sean **usuarios del Área Privada** pueden consultar sus reclamaciones (ya sea porque se dieron de alta antes o después de abrir la reclamación).

Además, podrán seguir el estado de su reclamación sin importar el canal por el que la iniciaron: **teléfono, formulario web, Área Privada, correo electrónico o postal**.



2. Seguimiento de reclamaciones

En la pantalla inicial verás un resumen con todas tus consultas, solicitudes y reclamaciones asociadas a tu usuario de i-DE.

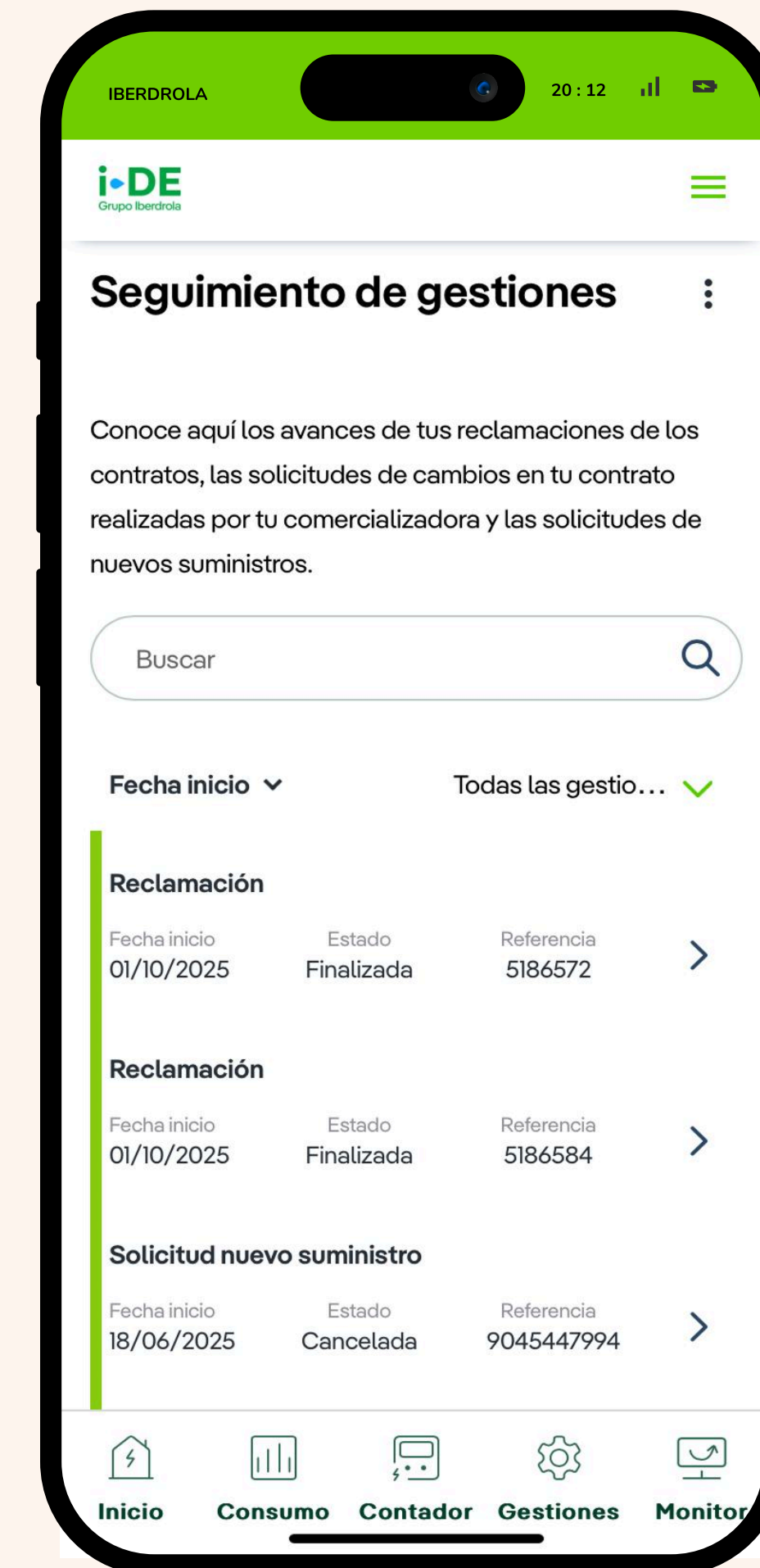
Puedes buscar una reclamación concreta usando el buscador o desplazarte con las flechas inferiores.

El campo “Estado” se actualiza automáticamente para mostrar el estado actual de cada gestión. Además, el estado se identifica por colores:

- Presentada
- En curso
- Finalizada

📌 Importante

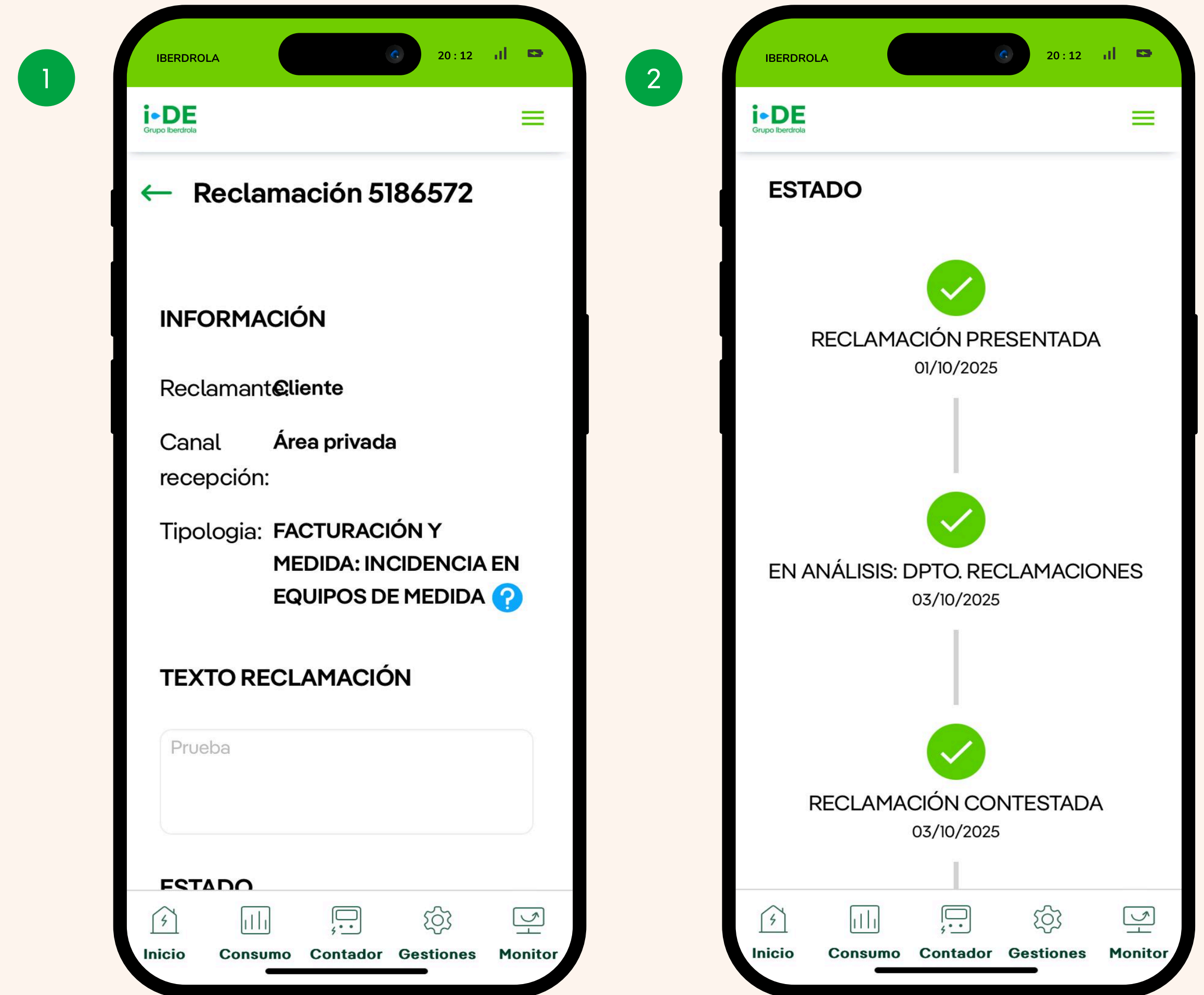
Si has solicitado un certificado de averías, podrás descargar un documento PDF con la información de las interrupciones desde tu Área Privada.



2.1 ¿Cómo saber en qué estado está mi reclamación?

Cuando accedas al detalle de una reclamación, verás que puede pasar por cuatro estados:

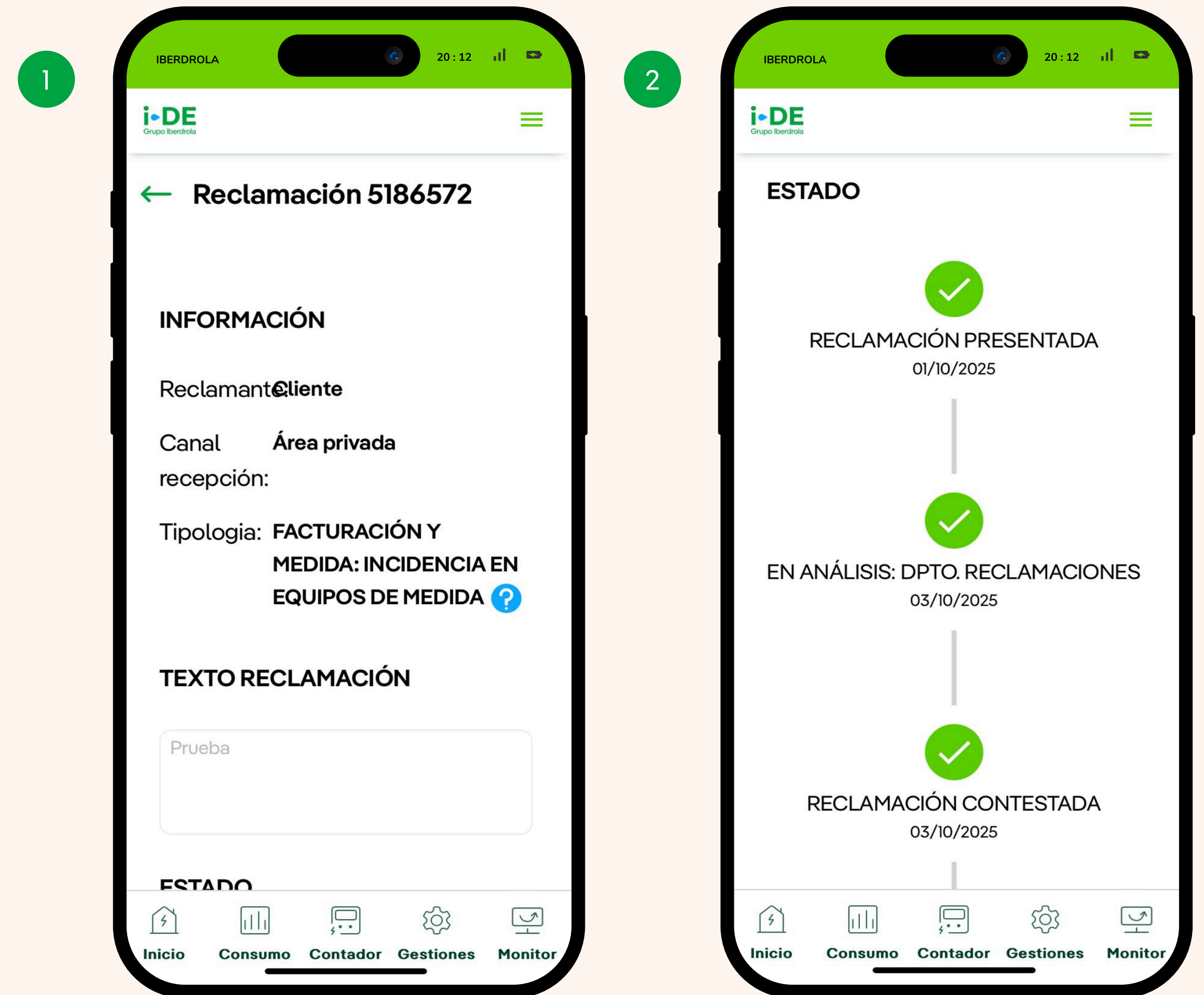
- 1. Presentada:** Hemos recibido tu reclamación y está registrada en nuestro sistema.
- 2. En análisis:** Nuestro equipo está revisando la información para darte una respuesta adecuada.
- 3. Contestada:** Ya hemos preparado la respuesta a tu reclamación.
- 4. Finalizada:** El proceso ha concluido. Te indicaremos si la resolución ha sido favorable o desfavorable.



2.2 ¿Dónde puedo ver la respuesta a mi reclamación?

La forma de consultar la respuesta depende del canal por el que la hayas iniciado:

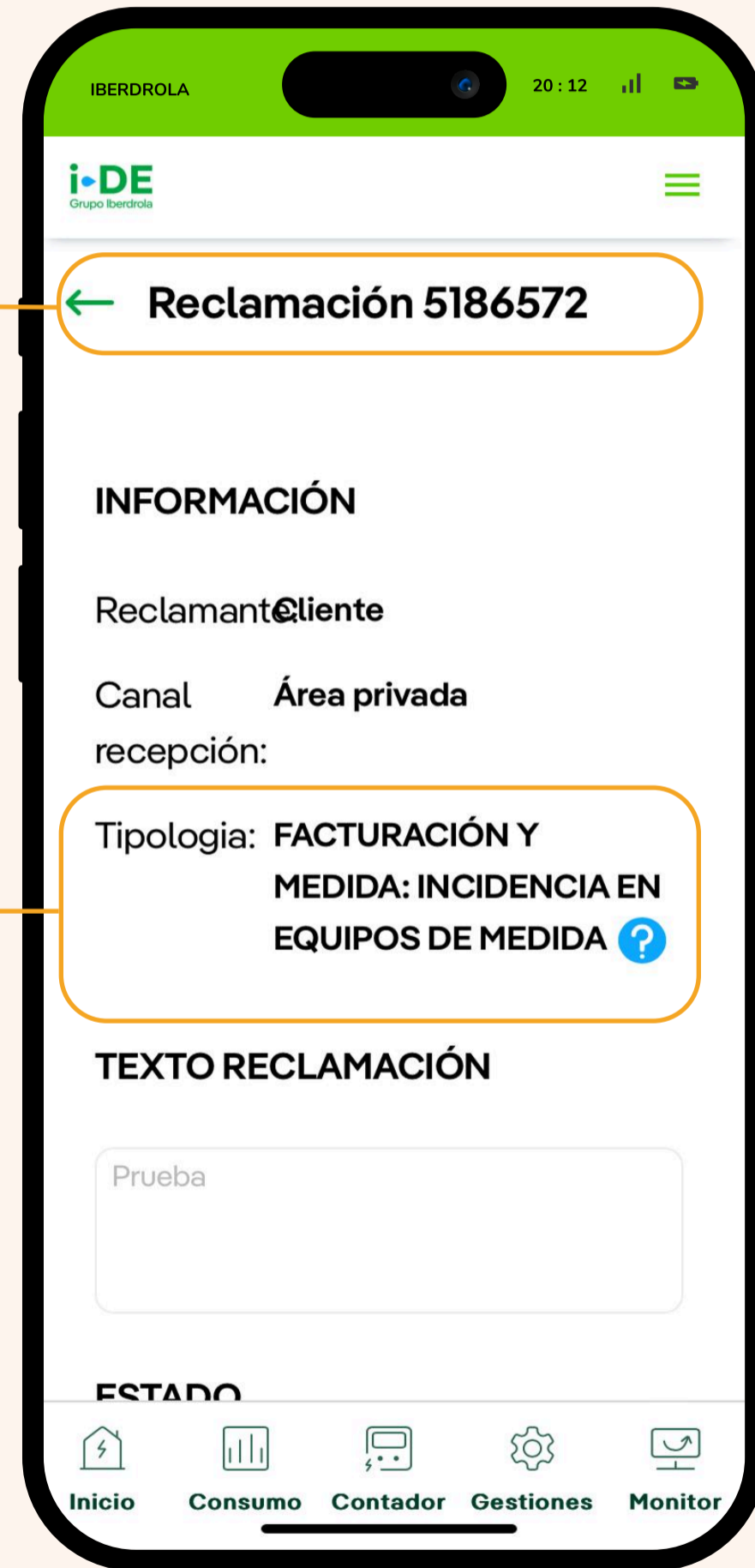
- **Área Privada:** Si la reclamación se ha hecho desde el Área Privada, podrás ver la respuesta directamente en el apartado de resultado, en formato texto.
- **Formulario web (www.i-de.es):** Para ver la respuesta, deberás darte de alta en el Área Privada. Una vez registrado, podrás acceder al contenido completo.
- **Correo electrónico o teléfono:** Te enviaremos una carta por correo postal con la respuesta. Si eres usuario del Área Privada también podrás consultarla desde ahí.
- **Comercializadora:** Si la reclamación la ha gestionado tu empresa comercializadora, solo podrás consultar la respuesta a través de ellos, ya que es el canal por el que nos la han hecho llegar.
- **Correo postal:** Recibirás la respuesta por carta en tu domicilio.



3. Detalle

Código de referencia de tu reclamación

Aquí identificamos el tipo y subtipo, que se asigna según los criterios establecidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)



Los estados se muestran con colores para facilitar su identificación:

Verde: la gestión ha finalizado.
Gris: está pendiente de realizarse.

También podrás consultar la fecha de validación.

Aquí aparecerá la respuesta a tu reclamación

Si está disponible, podrás descargar el documento con toda la información directamente desde esta pantalla.



Manual

Seguimiento de reclamaciones

www.i-de.com