

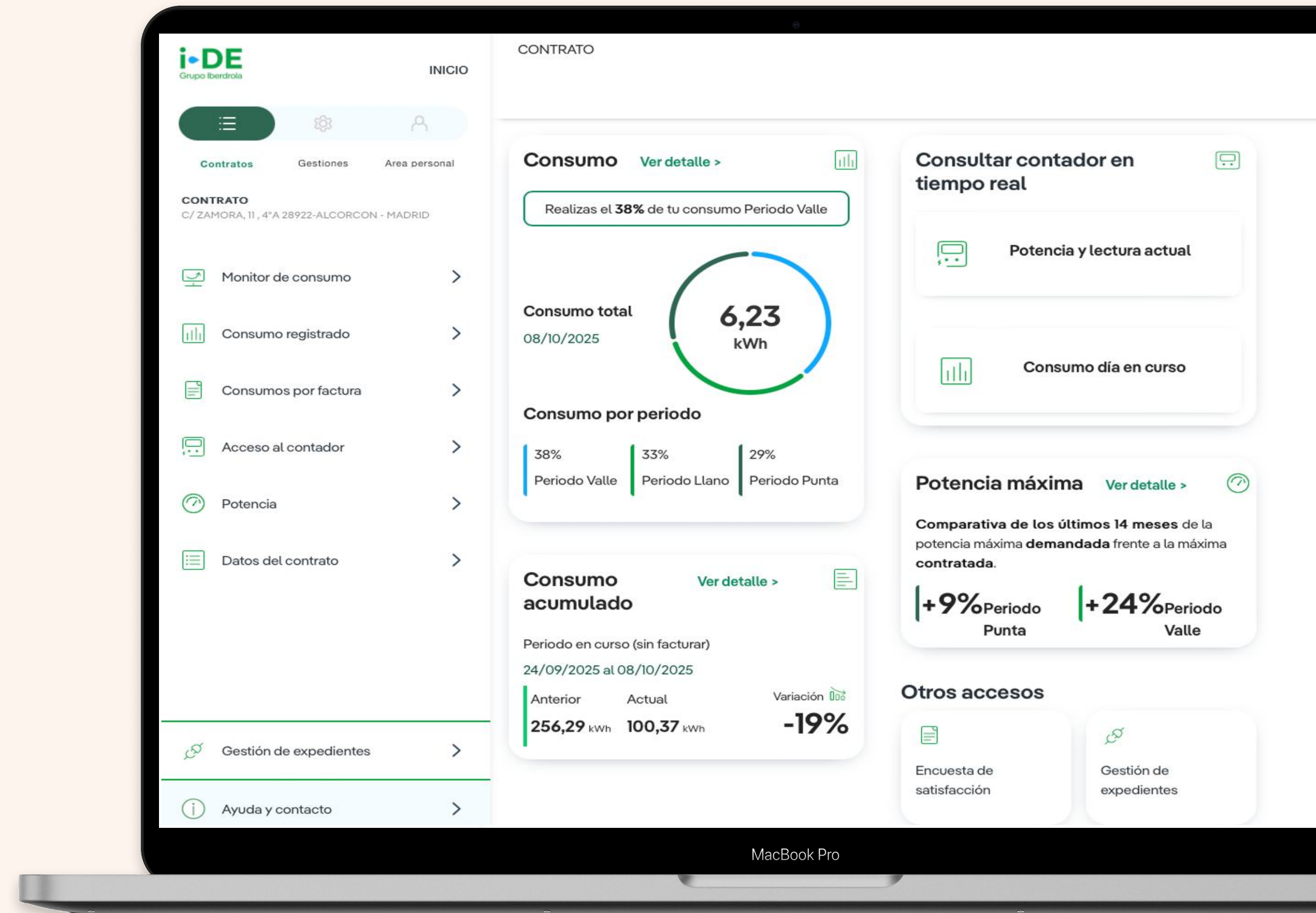


Manual

Seguimiento de reclamaciones

Aplicación para los clientes de i-DE

Versión 3, Octubre 2025



Índice

1. Introducción. ¿Quién pueden ver las reclamaciones?
2. Seguimiento de reclamaciones
3. Detalle del seguimiento
4. Respuesta a reclamación según canal

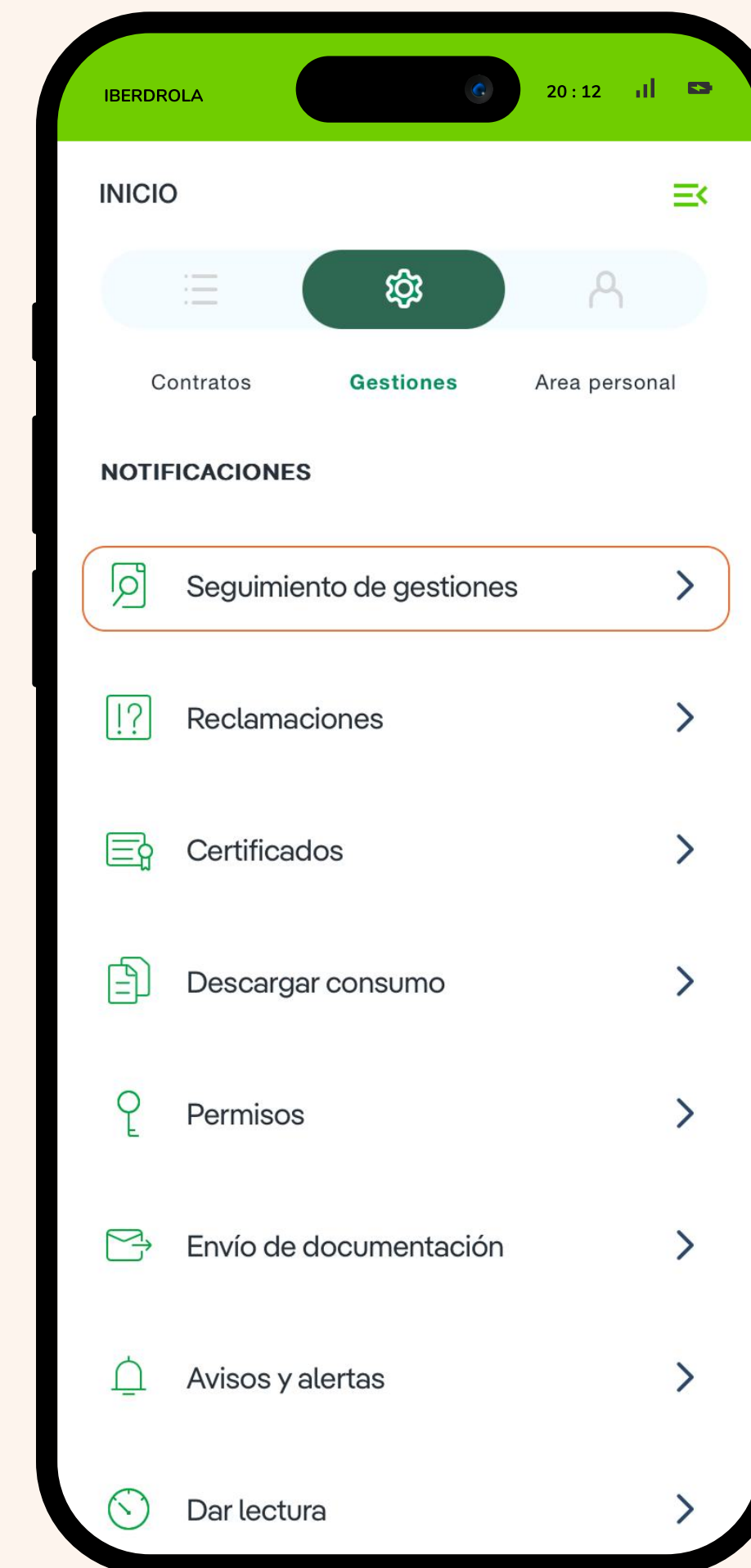
1. Introducción

Dentro del Área Privada de i-DE puedes saber **en qué punto se encuentran tus reclamaciones**, para estar al tanto de cómo proceder y cerciorarte de que siguen activas y/o avanzando en sus etapas.

Para llegar al seguimiento de tus reclamaciones **pincha en el menú superior derecho** y entra en “**Gestiones**” y después pincha en “**Seguimiento de gestiones**”

¿Qué clientes pueden ver las reclamaciones en el Área Privada?

Todo aquellos clientes que **sean usuarios del Área Privada** en el momento de abrir la reclamación podrán hacer seguimiento de la misma a través del Área Privada independientemente del canal por el que la hayan abierto.



2. Seguimiento de reclamaciones

En la pantalla inicial verás una tabla resumen con todas tus consultas, solicitudes y reclamaciones relacionadas con tu usuario de i-DE.

Podrás buscar cualquier reclamación en el buscador o deslizando a través de las flechas inferiores. El campo “Estado” se irá actualizando con el estado actual de cada una de esas gestiones.

También podrás distinguir por colores el estado de cada reclamación pudiendo aparecer de tres maneras:

- Presentada
- En curso
- Finalizada

 Importante

Cuando solicites un certificado de averías, tendrás a tu disposición un documento PDF con la información de las interrupciones que podrás descargar en tu Área Privada.



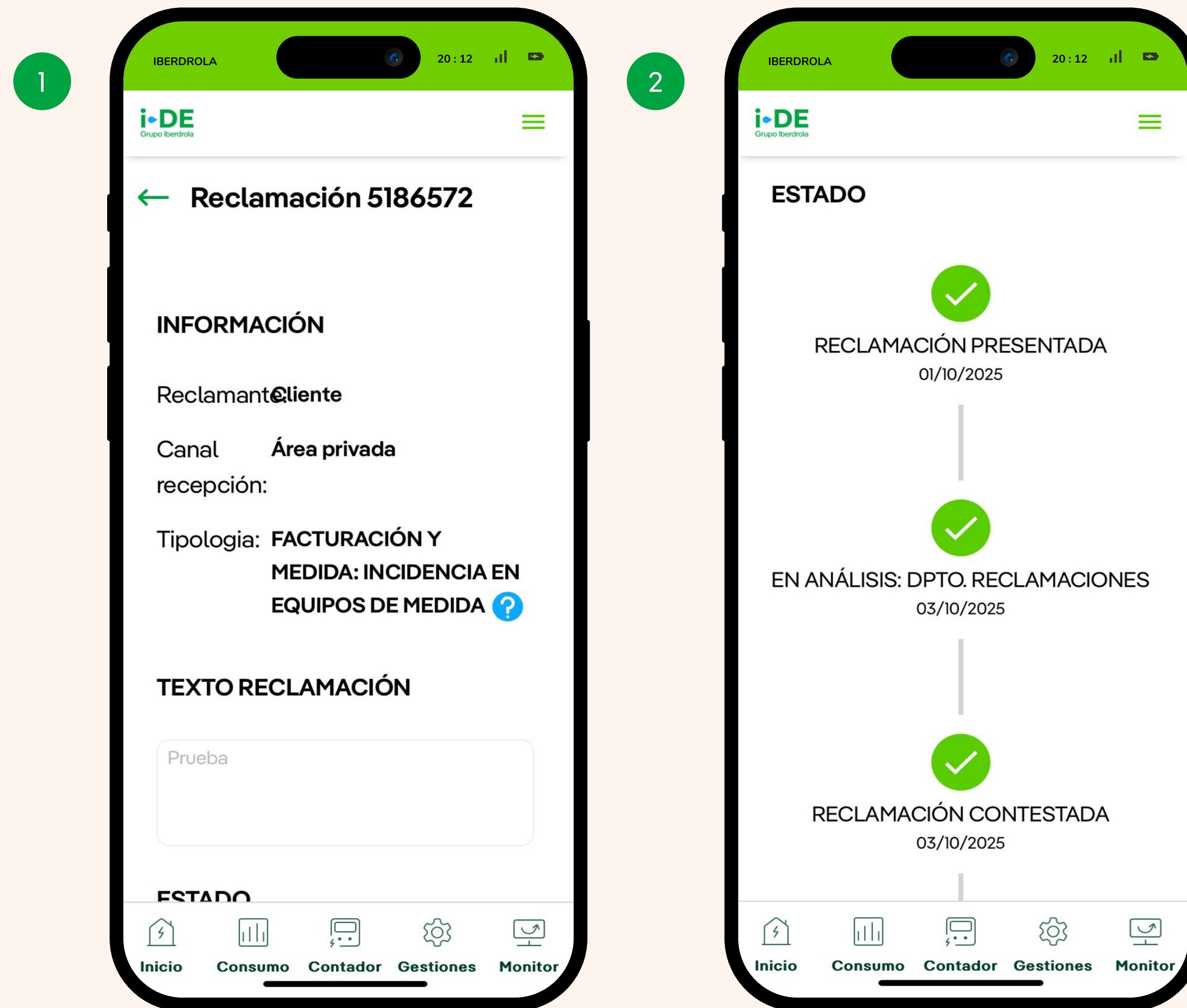
2. Seguimiento de reclamaciones

Cuando pinchas sobre una reclamación verás los cuatro estados por los que tiene que pasar:

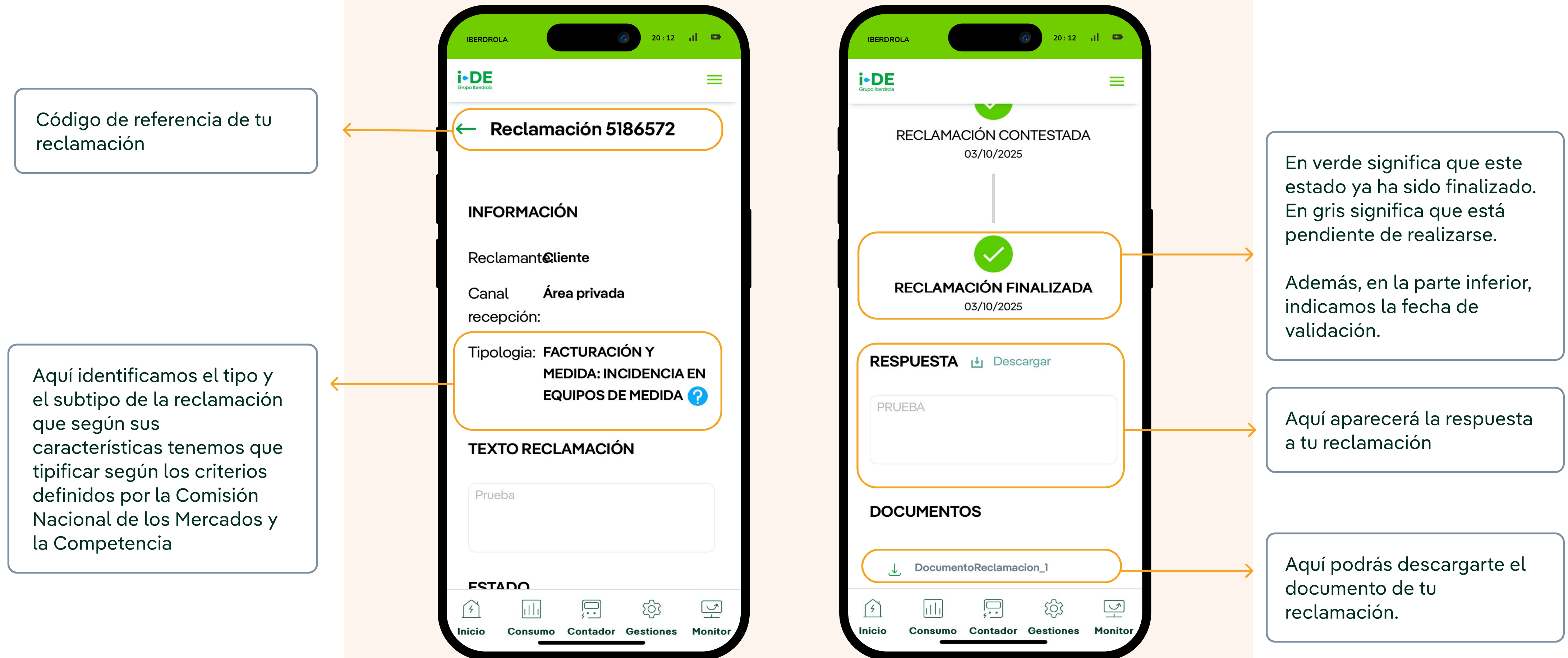
1. Presentada
2. En análisis
3. Contestada
4. Finalizada

En el último paso, te indicaremos si la reclamación ha sido favorable o desfavorable y para poder ver el contenido de la respuesta tendrás varias opciones según el canal por la que lo hayas abierto:

- Si la has formulado **a través de nuestra Área Privada**, la respuesta la podrás ver en el campo de resultado en formato texto.
- Si las has formulado **a través del formulario de nuestra web www.i-de.es**, necesitarás darte de alta en nuestro Área Privada para ver el resultado y el contenido de la reclamación.
- Pero si la reclamación la has formulado **a través de tu empresa comercializadora de electricidad**, el contenido de la respuesta sólo la tendrás a través de ellos, pues es el medio por la que nos la han hecho llegar.



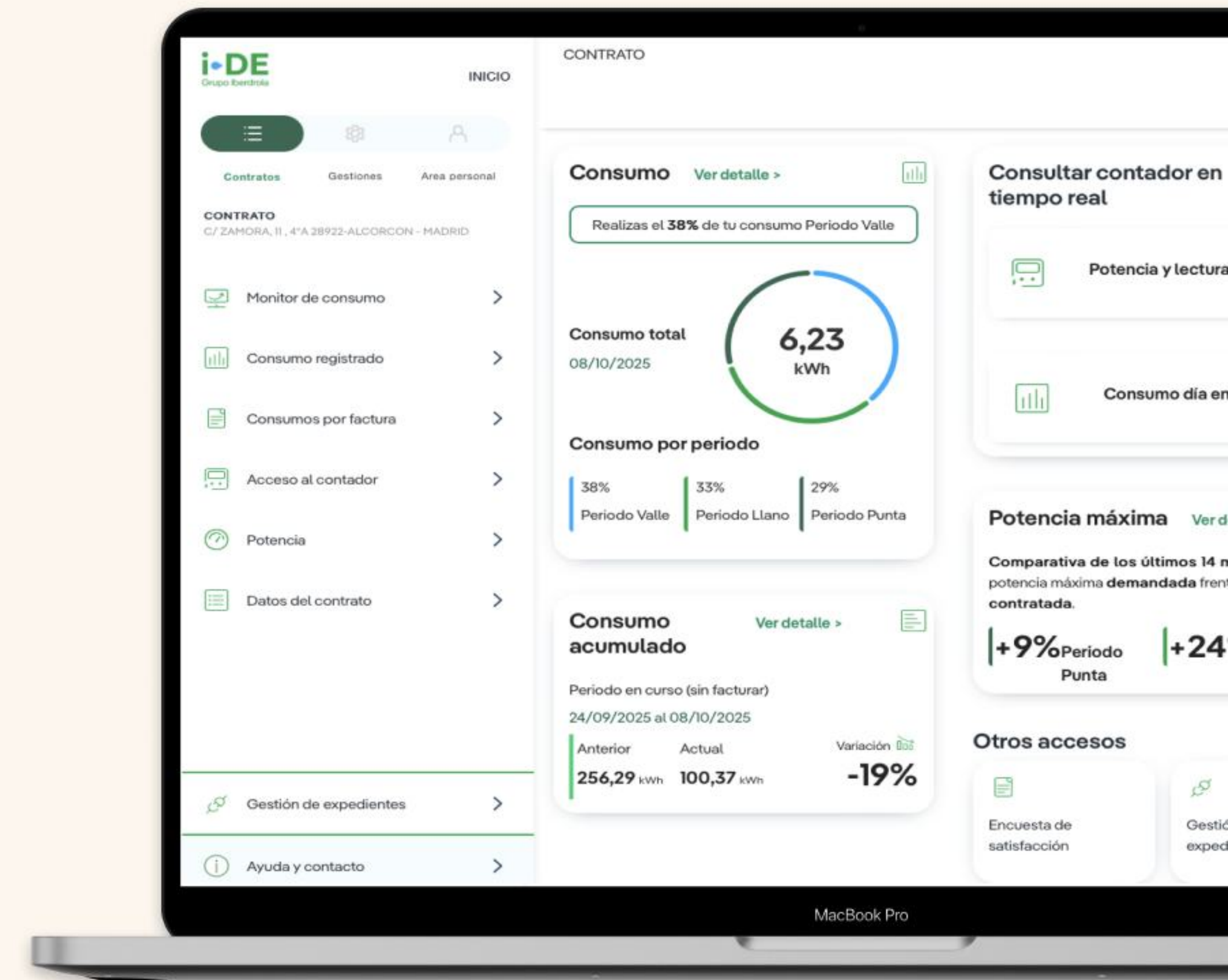
3. Detalle



4. Respuesta reclamación según canal

Dependiendo del canal en el que hayas abierto la reclamación la respuesta será diferente:

- **Si abres la reclamación desde el Área Privada:** solo podrás ver la respuesta el desde el Área Privada.
- **Si abres la reclamación desde el formulario de la web pública:** debes darte de alta en el Área Privada para poder ver la respuesta.
- **Si abres la reclamación por correo electrónico:** te enviaremos una carta por correo postal con la respuesta y **solo si eres usuario del Área Privada** en ese momento podrás ver la respuesta también en este canal.
- **Si abres la reclamación por teléfono:** te enviaremos una carta por correo postal con la respuesta y **solo si eres usuario del Área Privada** en ese momento podrás ver la respuesta también en este canal.
- **Si abres la reclamación por correo postal:** te enviaremos una carta con la respuesta por correo postal.





Manual

Seguimiento de reclamaciones

www.i-de.com