i-DE
Grupo IBERDROLA

Manual

seguimiento de gestiones i-DE

Contenido

1. Seguimiento de consultas, reclamaciones y otras gestiones

2. Seguimiento de reclamaciones

3. Seguimiento de solicitudes

4. Seguimiento de consultas

1. Seguimiento de consultas, reclamaciones y otras gestiones

Con esta nueva funcionalidad podrás hacer seguimiento de los avances por los que pasan tus reclamaciones, consultas y las solicitudes de tu comercializadora.

¿Cómo llegar?

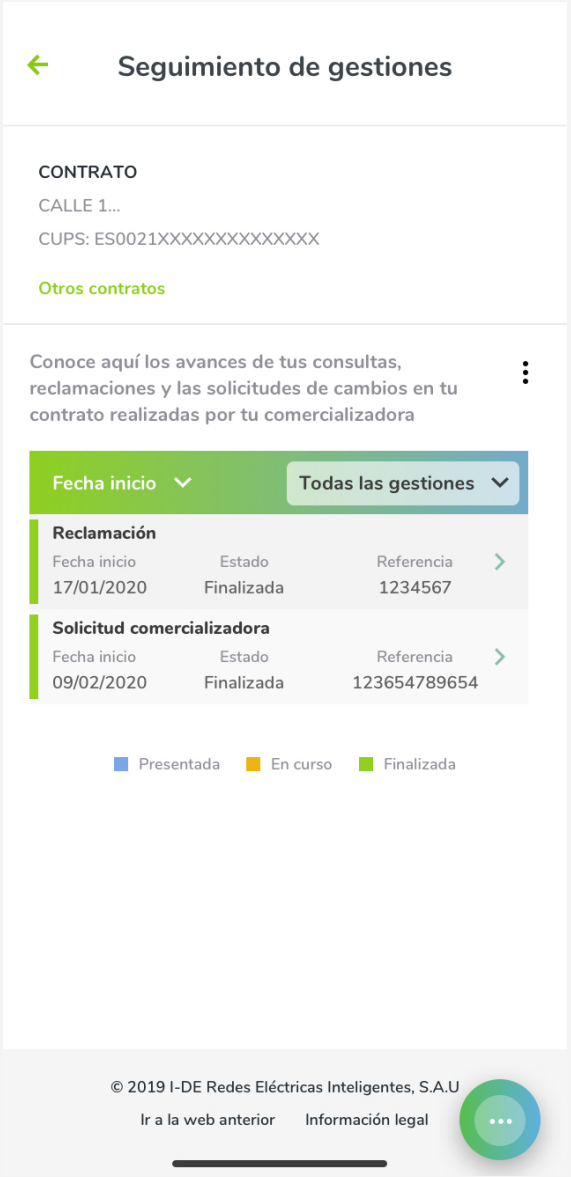
Menú: Gestiones > Consultas y Reclamaciones > Seguimiento de consultas, reclamaciones y otras gestiones

Utilidad

Podrás saber en qué punto se encuentran tus **consultas, reclamaciones y solicitudes de cambios en tu contrato hechas por parte de tu comercializadora** para saber cómo proceder y cerciorarte de que siguen activas y avanzando por sus diferentes etapas.

En la pantalla inicial verás una tabla resumen con todas tus consultas y solicitudes de la comercializadora. En cuanto a las reclamaciones, verás todas aquellas abiertas desde el 01/01/2019.

El campo "Estado" se irá actualizando con el estado actual de cada una de esas gestiones. También podrás distinguirlo por colores, ayudándote de la leyenda que te aparece más abajo.

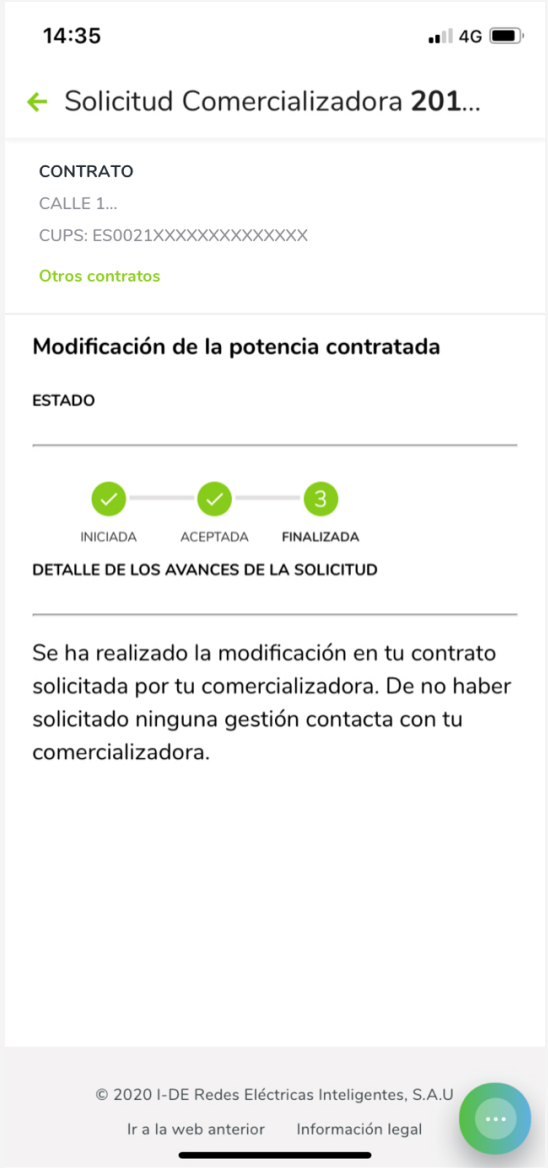


2. Seguimiento de reclamaciones

Cuando pinches sobre una reclamación, verás los 4 estados por los que tiene que pasar. En gris aquellos por los que aún no ha pasado y, en verde y con la fecha, los estados que ya ha superado. También se te mostrará el **tipo y subtipo de la CNMC** que ha sido asignado a tu reclamación. Además, verás una **copia de las cartas** relacionadas con dicha reclamación que te hemos enviado por correo postal, que podrás **descargar en PDF.** Una vez finalizada la reclamación te indicamos si ha sido favorable o desfavorable en este último paso.

3. Seguimiento de solicitudes

También puedes hacer seguimiento de las solicitudes hechas por tu comercializadora para los posibles cambios en tu contrato **(altas, bajas, cambios de potencia y de titular…).** Como ocurre con las reclamaciones, puedes ver los distintos estados por los que pasan las solicitudes: en gris los que no ha pasado y en verde los que ya ha superado. Además, estamos trabajando para que pronto puedas visualizar las fechas de cada estado.



4. Seguimiento de consultas

También puedes ver las consultas que hayas enviado por el formulario online de “consultas y reclamaciones”. Verás solamente la consulta enviada por tu parte, pero no todo el hilo de la conversación que se hace por email.

i-DE

Gracias

Seguimiento de gestiones

www.i-de.es