

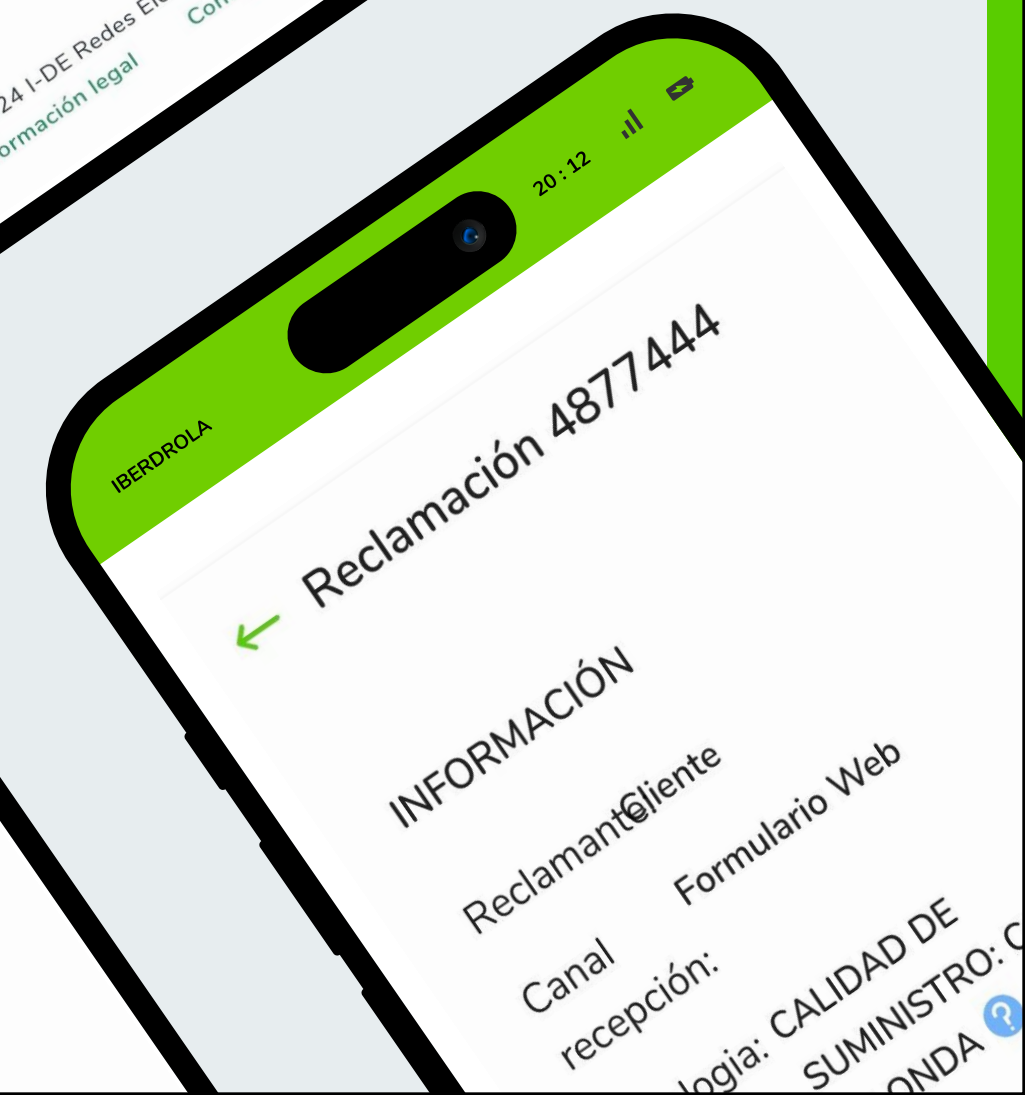
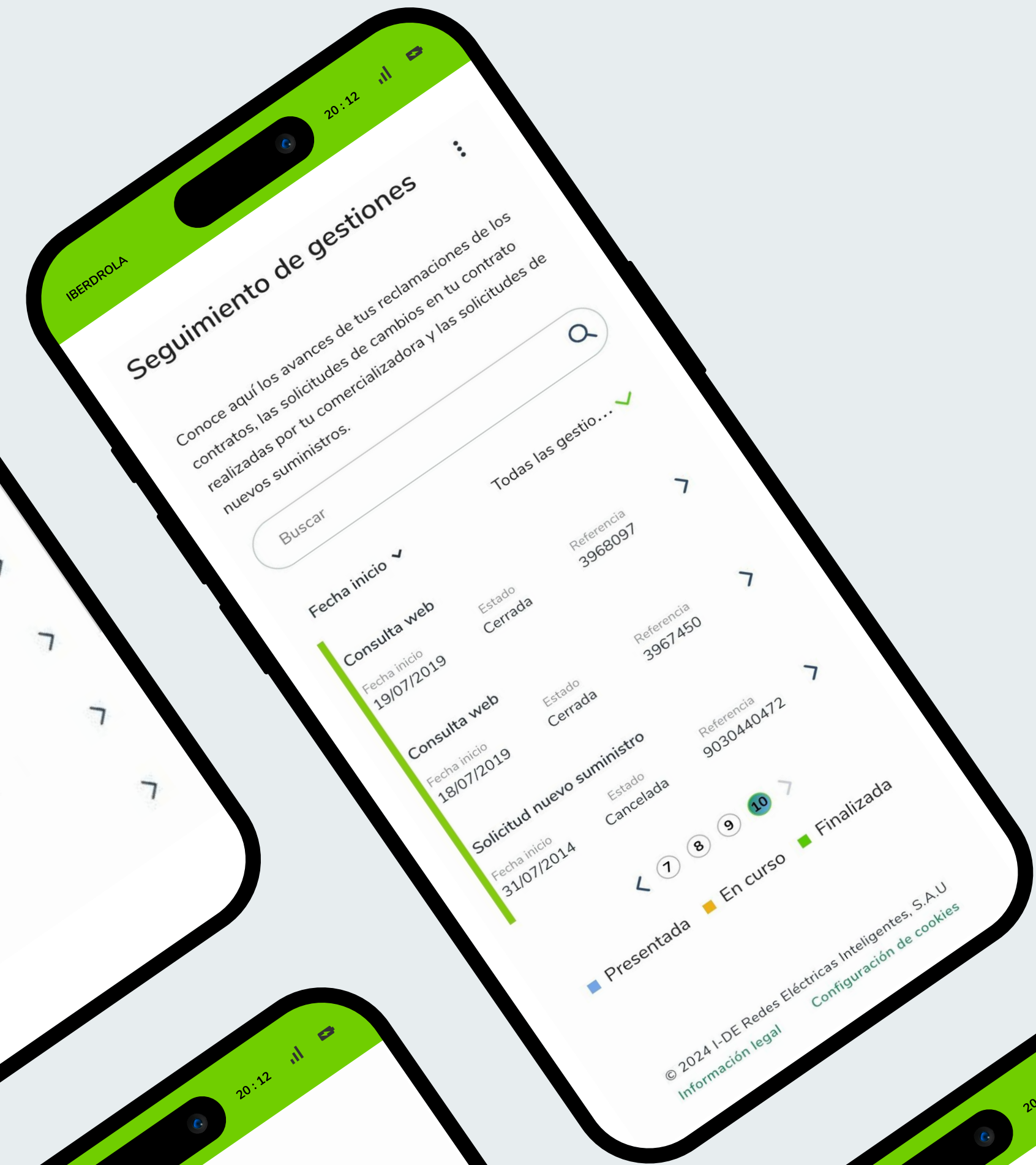
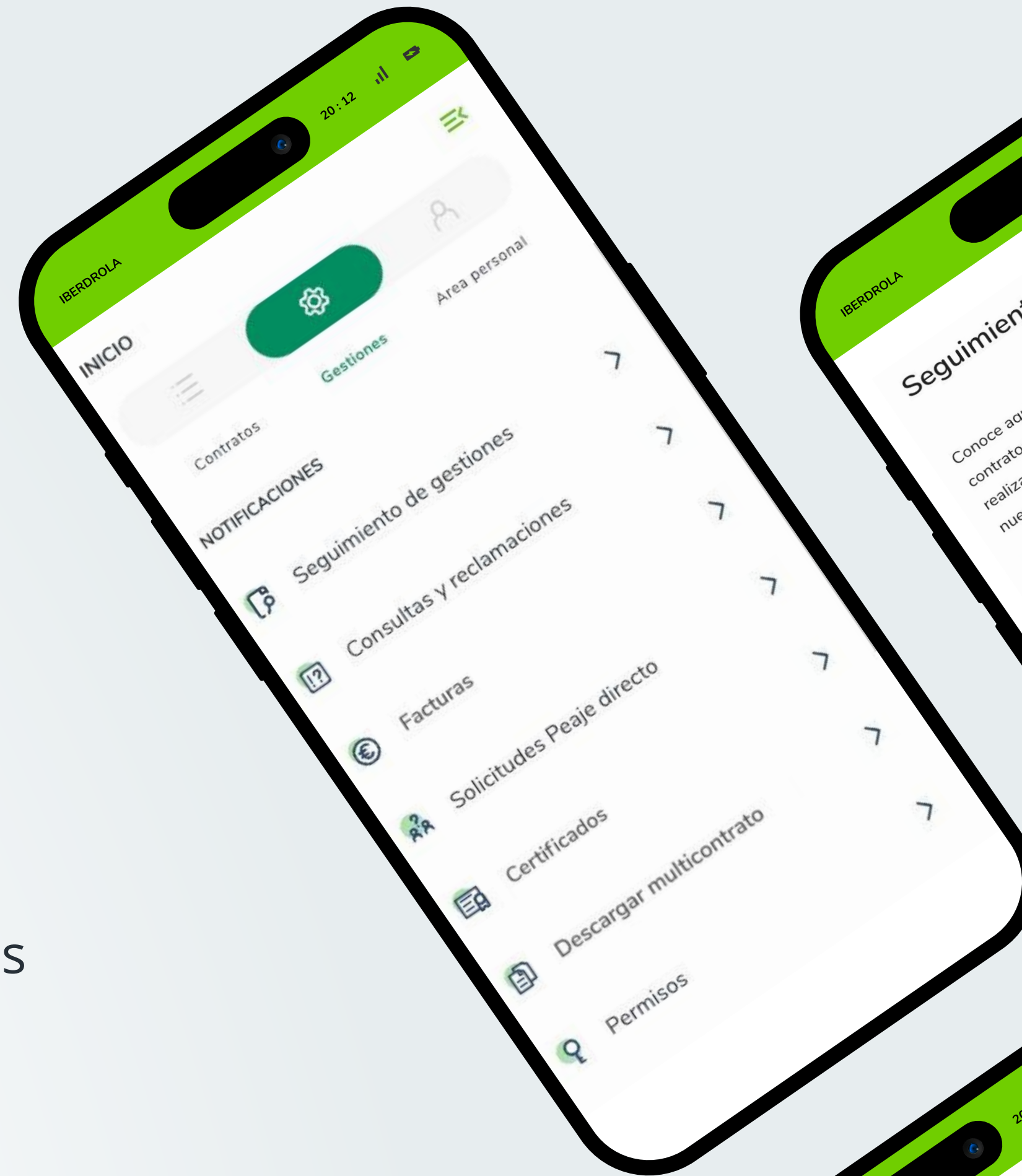


Manual

Seguimiento de reclamaciones

Área Privada de i-DE

Versión 2 - Julio 2024



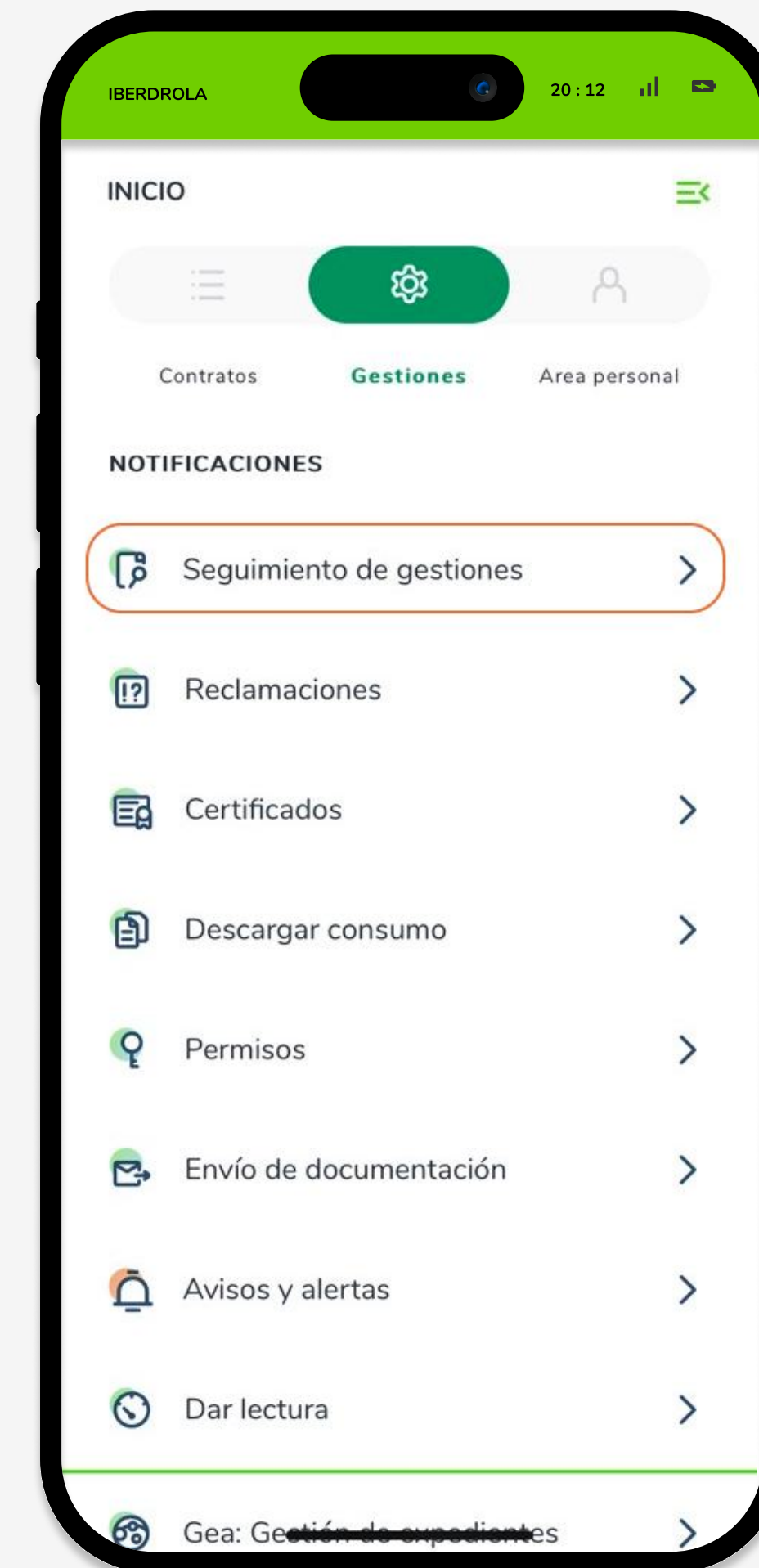
Índice

1. Introducción
2. Seguimiento de reclamaciones
3. Detalle seguimiento de reclamaciones

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”**



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:

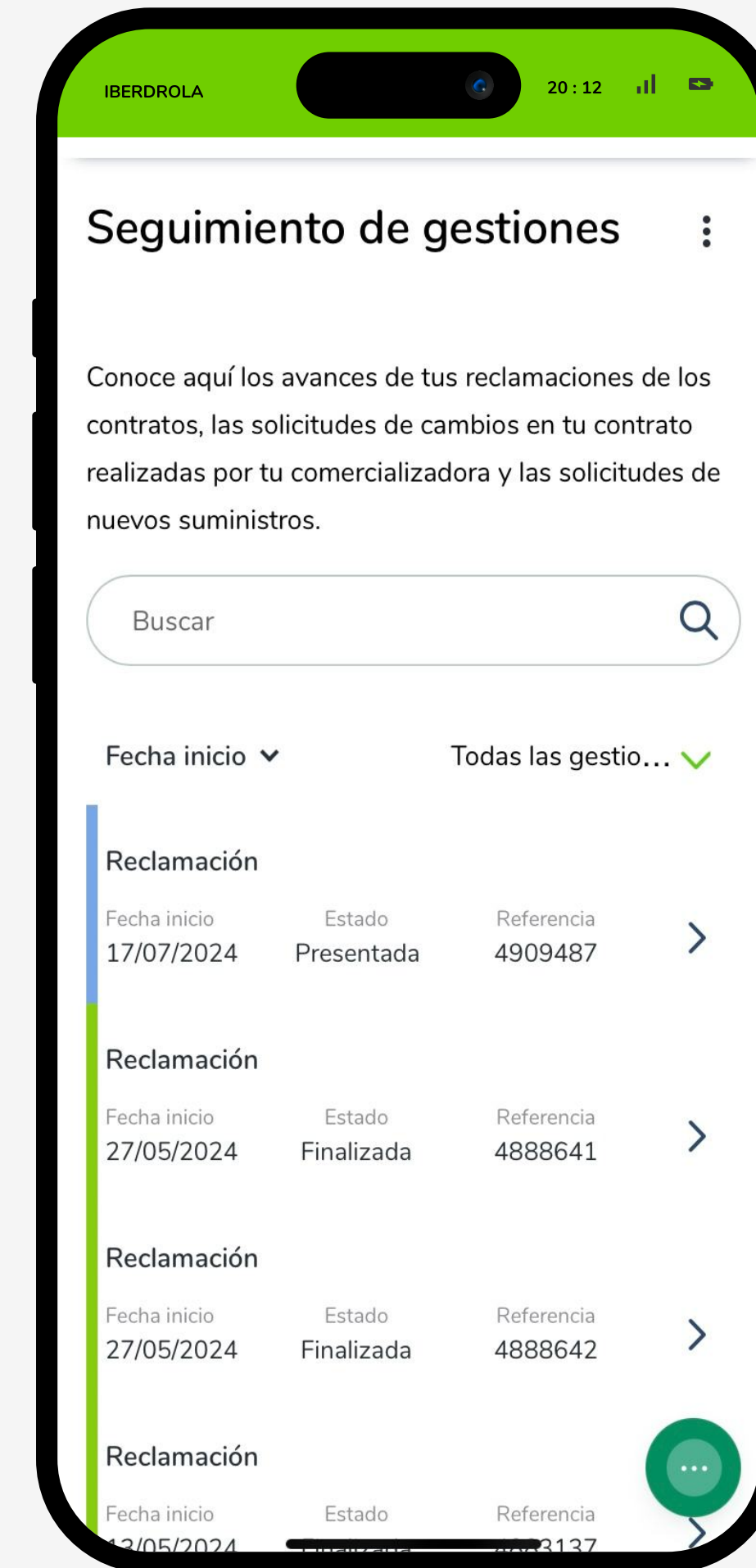
Presentada

En curso

Finalizada

i 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.



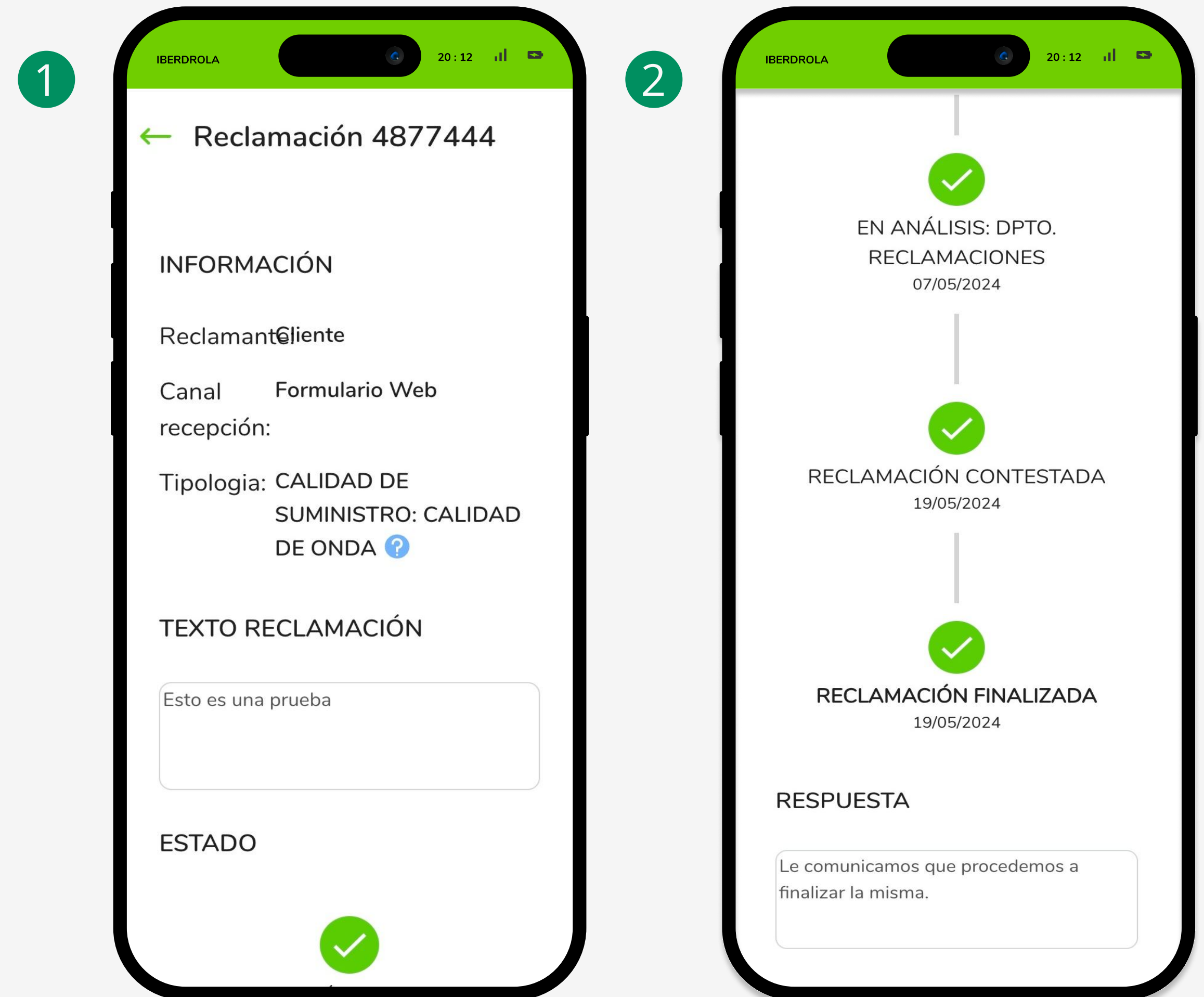
2. Seguimiento de reclamaciones

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:

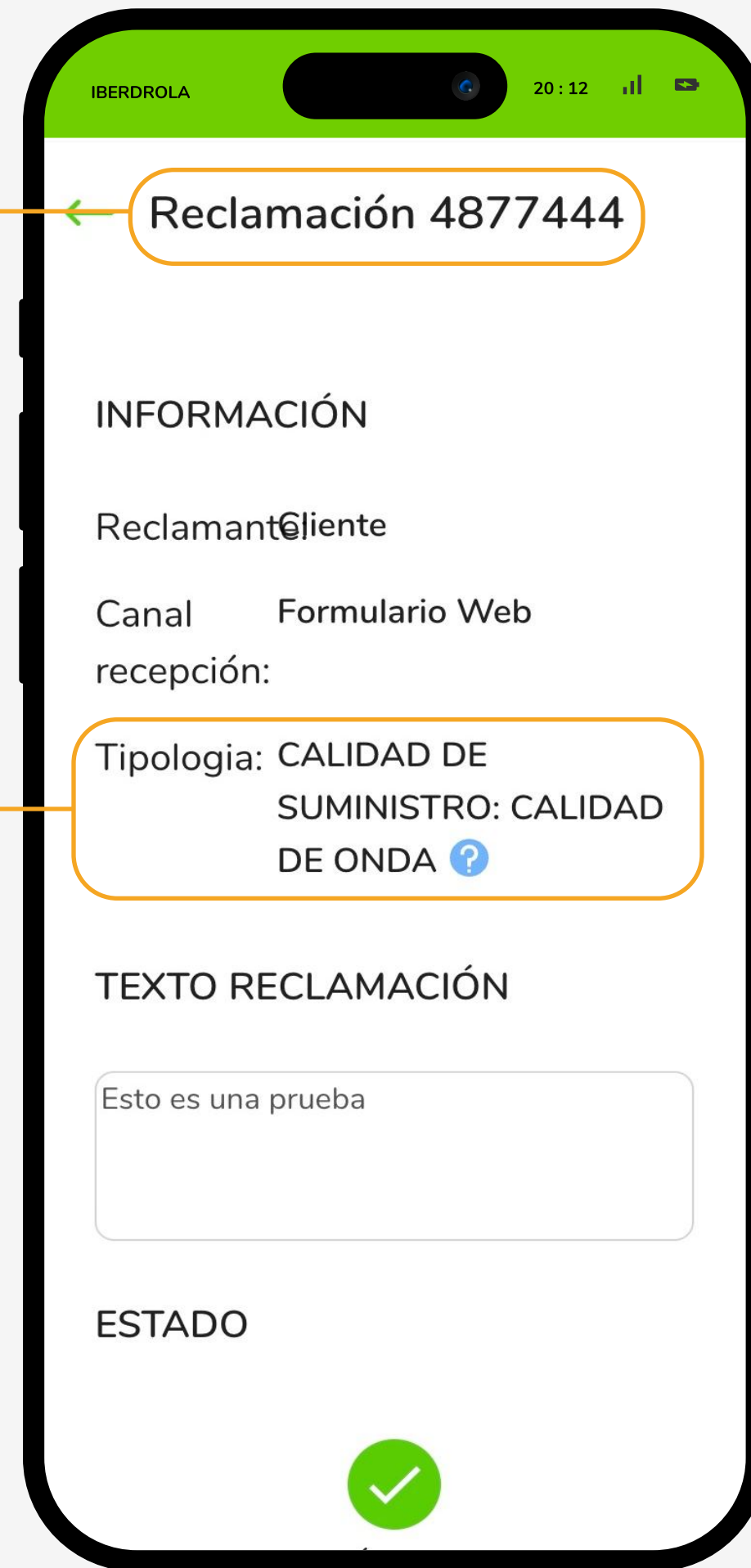
- Si la has formulado **a través de nuestra Área Privada**, la respuesta la podrás ver en el campo de resultado en formato texto.
- Si las has formulado **a través del formulario de nuestra web www.i-de.es**, necesitarás darte de alta en nuestro Área Privada para ver el resultado y el contenido de la 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

Código de referencia de tu reclamación

Aquí identificamos el tipo y el subtipo de la reclamación que según sus características tenemos que tipificar según los criterios definidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia



En verde significa que este estado ya ha sido finalizado. Además, en la parte inferior, indicamos la fecha de validación

En gris significa que está pendiente de realizarse

Aquí aparecerá la respuesta a tu reclamación



Manual

Seguimiento de reclamaciones

www.i-de.es

Julio 2024

