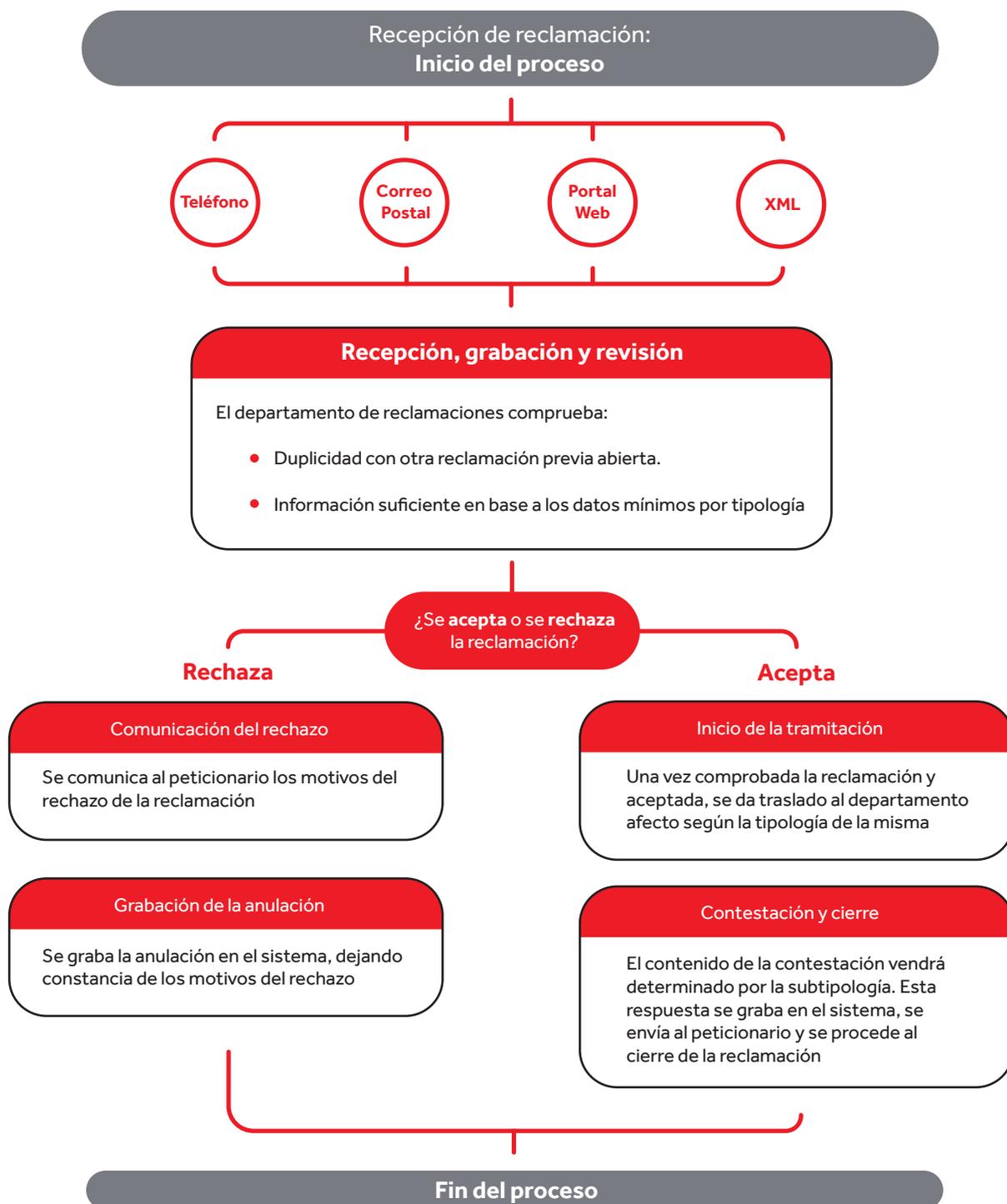




Procedimiento de quejas y reclamaciones:





Lugar y manera de realizar la queja:

Para hacernos llegar alguna queja o reclamación se puede utilizar cualquiera de los siguientes canales de apertura:

- **Web:** www.viesgodistribucion.com o www.begasa.es en el apartado de Atención al cliente
- **Correo postal:** Viesgo Distribución Eléctrica S.L.-RECLAMACIONES, C/Isabel Torres, 25 39011 Santander (Cantabria)
- **Llamando** al **900 50 52 49** (L-V 08:00 – 17:00 salvo festivos nacionales)



Plazos:

El **Objetivo** de Viesgo Distribución Eléctrica, S.L. es la **resolución** de todas las quejas y reclamaciones en el **menor tiempo** posible, siendo en la actualidad el plazo medio de resolución inferior a 15 días. El tiempo medio por cada estado intermedio de la reclamación es de cuatro días (análisis, solicitud de información adicional, pendiente de actuación de departamento, cierre). No obstante, en el caso de actuaciones puntuales estos plazos pueden dilatarse, por este motivo, usted puede disponer de dicha información en todo momento consultando su expediente en esta WEB.



Una vez recibida la respuesta

Una vez recibida la respuesta a una queja o reclamación y en caso de **no** estar conforme con la misma, puede proceder a solicitar mayor aclaración indicando en qué puntos está en **desacuerdo**. En el caso de que nuestra respuesta tampoco le deje satisfecho puede acudir a la Administración Competente de la Comunidad Autónoma.