

PROCESO DEL MECANISMO DE RECLAMACIÓN

El mecanismo de reclamación está diseñado con un proceso integral que garantiza la resolución efectiva y adecuada de quejas y sugerencias. La duración del proceso puede durar más de un mes.

1. Recepción de la Reclamación

Recurrent Energy pone a disposición pública varios canales de comunicación para dar respuesta a consultas, quejas o sugerencias durante la construcción y operación del proyecto indicando el proyecto del que se trata:

Correo electrónico: consultas.proyectos@recurrentenergy.com

Redes sociales: <https://www.linkedin.com/company/recurrentenergy>

Para reclamaciones anónimas:

Pl. Alcalde Sánchez Monteseirín, 2, 41092 Sevilla

2. Registro Inicial

Los receptores confirmarán la recepción de la reclamación y se encargarán de registrar tanto la reclamación como la documentación pertinente.

3. Análisis de la reclamación

Tras una revisión preliminar donde se verifica que toda la información es válida se categorizará la reclamación y se procederá a investigar el caso.

Si es necesario se entrevistará al personal involucrado o consultará con otros departamentos para obtener una perspectiva completa sobre la situación.

4. Decisión

Basado en el análisis e investigación, se decidirá qué acción correctiva o solución es la más apropiada.

5. Comunicación de la decisión

Se enviará una respuesta formal al reclamante por el canal que utilizaron para presentar la queja proporcionando una explicación clara y detallada de la decisión tomada y las razones detrás de ella.

6. Implementación de Solución

Se implementa las acciones correctivas o compensaciones ofrecidas.

Se realizará un seguimiento para asegurar que la solución sea efectiva y satisfactoria para el reclamante.

7. Mejora continua

Se realizará una revisión interna del proceso para identificar áreas de mejora

Los canales seguirán abiertos para cualquier otra reclamación

Los responsables del proceso serán los responsables del proyecto para el cual se ha levantado la reclamación