

BEZEROEN KEXA ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETARAKO JARRAIBIDEAK

Energia sektoreko liderrak izan nahi dugu, etorkizun hobe baten protagonistak izan eta balioa era iraunkorrean sortu, gure bezeroei kalitatezko zerbitzua eskainiz (bezeroak zaintzen eta parte hartzera animatzen ditugu); halaber, erreferente gara, konpromiso sendoak hartu baititugu honako hauek lortzeko: printzipio etikoak eta araudia betetzea, gobernu korporatibo ona eta gardentasuna, pertsonen eta hornikuntzaren segurtasuna, jardunaren kalitatea eta bikaintasuna, berrikuntza, ingurumenaren babesa, bezeroarenganako orientazioa eta Nazio Batuen Erakundeak onartu dituen Garapen Jasangarrirako Helburuak. Hori guztia ahalbidetzen dugu gure langileen eta gure hornitzaile eta kolaboratzaileekin lan egiten duten pertsonen lanari esker, eta haiek zaintzen ditugu, gure esku dauden prestakuntza-baliabide eta kontziliazio-neuri guztiak eskainiz, beren garapenerako eta aukera-berdintasuna sustatzeko.

Lan egiten dugu gure bezeroen beharrak eta itxarokizunak ezagutzeko, eta horrela, konponbide hoberenak eskaini ahal izateko; era berean, ahaleginak egiten ditugu etengabe bezeroen gogobetetze maila zaindu eta igotzeko, kontsumo arduratsua sustatzeko eta beren bizitza hobetu eta errazteko, gurekin duten lotura indartuz.

Horretarako, zuzentzen gaituzte gure bezeroen kexa eta erreklamazioen arretarako oinarri hartuta dauden honako konpromiso hauek:

- Kexa eta erreklamazioen kudeaketa-prozesuan **sartzeko** aukera irekia, erraza eta doakoa ematea, bezeroei zuzeneko arreta emateko bideen bitartez, aurrez aurre zein bertaratu gabe.
- Kexa eta erreklamazioak **erreferentzia-kode baten bidez** identifikatzea, bezeroei beren kasuaren jarraipena egitea ahalbidetzeko, une guztietan.
- Kexa eta erreklamazioak kudeatzeko prozesu osoan **hizkera erraza eta adeitsua** erabiltzea, produktu eta zerbitzuak eskaini diren **hizkuntza** guztiak baliatuz. **Harremanetarako bide erabilerrazak** eskaintzea, pertsona guztiek prozesua erabiltzeko aukera izan dezaten, beren gaitasun komunikatiboak edozein direla ere.
- Kexa eta erreklamazio guztiei **berehala** erantzutea eta horiek konpontzea.
- Kexa eta erreklamazioen kudeaketa-prozesuaren fase guztiak **bezeroarenganako orientazioko** ikuspuntutik kudeatzea. Harkor egotea atzeraelikadurarekiko, eta kexa eta erreklamazio guztiak modu eraginkor eta efizientean konpontzeko konpromisoa agertzea, gure produktu eta zerbitzu guztiek une guztietan aplikagarria den araudian ezarritako **kalitate eta segurtasun** estandar eta parametroak bete behar dituztela kontuan hartuta.
- Kexa edo erreklamazio bakoitza **banaka** tratatzea, **era bidezkoan, objektibotasunez, zintzotasunez eta inpartzialki**, garatutako **kudeaketa-prozedurak** baliatuz. Trataera justua, diskriminaziorik gabekoa sustatzea, arraza, azal kolorea, herritartasuna, gizarte jatorria, adina, generoa, egoera zibila, sexu-orientazioa, ideologia, iritzi politikoak, erlijioa eta bestelako baldintza pertsonal, fisiko edo sozialak kontuan hartu gabe.

- Bezeroen kexa eta erreklamazioak eragiten dituzten arazoek zergatiak zuzentzeko **ekintzak** bultzatzea, etorkizunean berriz gertatzea **prebenitu eta saihesteko**. Kexa eta erreklamazioak kudeatzeko prozesuaren jarraipena **erregistratzea**, prozesuko fase desberdinetan.
- Bezeroen itxarokizunak ezagutzea eta horiek gainditzeko saiatzea, **gogobetetzea** lortzeko.
- Bezeroen **datu pertsonalen** konfidentziasuna bermatzea, datu horiek beste batzuei ezagutaraziko ez zaizkielako konpromisoa hartuz, bezeroaren baimenik izan ezean, legezko betebeharragatik, edo ebazpen judizial edo administratiboak betetzeko.
- Bezeroei **Auzien Ebazpen Alternatiborako Sistema bat** eskaintzea, gatazkak ebazteko aukera moduan.
- **Gardentasun-, informazio- eta babes-**arauak aplikatzea. “Zero tolerantzia” printzipioan oinarritutako prebentziozko kultura bultzatzea, legez kontrako ekintzak eta **iruzurrak** saiheste aldera, Taldeko profesional guztiei **etika eta jokabide arduratsuaren** printzipioak betearaziz.
- Bezeroekin lan egiten duten **pertsonen prestakuntza ematea**, beren trebetasunak eta eraginkortasuna hobetzeko eta erabiltzaileei esperientzia gogobetegarria eskaintzeko.
- Kexa eta erreklamazioak kudeatu eta konpontzeko prozesuak planifikatu, diseinatu, ezarri, mantendu, berrikusi, aztertu eta etengabe hobetzea, kudeaketan **etengabeko hobekuntzaren** eta **bikaintasunaren** kultura bultzatuz, bezeroentzako balioa sortzeko helburuaz.
- **Kalitatea Kudeatzeko Sistema bat** edukitzea.
- Erabiltzaileei balio erantsia emango dieten eta beren gogobetetze maila handituko duten **berrikuntzak** sustatzea.
- Energia eskuratzeko aukera ematea, bai **zailtasun bereziak dituzten kolektiboak**, bai **kalteberatasun egoeran** dauden bezeroei.
- Iberdrolaren **Zuzendaritzak** kexa eta erreklamazioen kudeaketa prozesuen **jarraipenarekin eta etengabeko hobekuntzarekin konpromisoa** duela bermatzea.