

## ¿Cuándo acudir a Fiscalización de Servicios de la E.S.P.H S.A.?

Usted puede hacer uso de los servicios de esta dependencia una vez que haya planteado una consulta o iniciado un trámite en otra Unidad de la Empresa y como usuario sienta que la misma no recibió el trato adecuado, o bien, la respuesta que le brindaron debe ser más detallada.

## ¿Cómo poner una queja o reclamo en Fiscalización de Servicios de la E.S.P.H. S.A.?

El trámite es muy fácil, y para su comodidad lo puede hacer por teléfono, por escrito (impreso o mediante correo electrónico) o bien personalmente en las instalaciones de Fiscalización de Servicios.

## ¿Qué información debe incluir a la hora de presentar una queja?

- . Fecha del reporte
- . Nombre del abonado y o reclamante, número de identificación
- . Número(s) telefónico(s), correo electrónico
- . Dirección
- . Número de contrato
- . Problema o situación que origina la queja
- . Cualquier otra información relevante para la solución de la queja.

## ¿Qué pasa después de que se presenta la queja?

Fiscalización de Servicios, una vez que tiene los datos del reclamo, inicia un proceso de investigación y análisis del caso, con el fin de que los responsables directos brinden información para dar una respuesta y/o presentar posibilidades de solución a la queja del cliente.

Las respuestas a los interesados son dadas por la misma vía que fue recibida la queja. En caso de problemas mayores Fiscalización de Servicios realizará las respuestas por escrito.

Por otra parte, es importante resaltar que en todas las situaciones quedará constancia de las acciones tomadas, planes desarrollados, acuerdos, notas y/o comunicaciones que se dieron durante el proceso de reclamo y resolución del caso.

### Más información:

Teléfono: 2562-3773

Fax: 2238-3149

Email: [fiscalizacion@esph-sa.com](mailto:fiscalizacion@esph-sa.com)

