

Instrucciones para rellenar la instancia de RECLAMACIONES / QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Para que la reclamación/queja y sugerencia por el servicio de recogida de residuos sea admitida a trámite y la empresa la acepte, **es imprescindible que la instancia contenga todos los datos formales requeridos**. Las quejas que no incluyan esta información no podrán ser procesadas.

Por favor, asegúrate de estructurar el documento incluyendo los siguientes apartados:

1. Datos de Identificación (Encabezado)

- **Nombre y Apellidos** de la persona que presenta la queja.
- **Cargo / Departamento** en la empresa.
- **Correo electrónico y teléfono** de contacto directo.

2. Apartado "EXPONE" (Hechos probados)

En el cuerpo del "EXPONE" debes detallar exactamente lo sucedido de forma objetiva y cronológica. **Debe incluir obligatoriamente:**

1. **Fecha y hora exactas** en las que se detectó la incidencia (*ej.: El día 14/05/2026 a las 08:30 h*).
2. **Ubicación concreta** exacta (*ej.: Calle / Avenida, número, localidad*).
3. **Tipo de residuo afectado** (*ej.: Cartón, residuos orgánicos, envases, etc.*).
4. **Descripción clara del incumplimiento** (*ej.: Falta de recogida programada, contenedor dañado, vertido fuera del depósito, retraso superior a X horas*).
5. **Consecuencia de la incidencia** (*ej.: Imposibilidad de transitar, acumulación de olores, riesgo de salubridad*).

3. Apartado "SOLICITA" (Petición concreta)

Petición clara y formal de lo que se requiere a la empresa prestadora. Por ejemplo:

- La **retirada inmediata** de los residuos acumulados.
- La **reposición o reparación** del contenedor afectado.
- La **justificación por escrito** del motivo del incumplimiento del servicio.

4. Anexos / Evidencias (Indispensable)

Al final del documento se debe hacer constar el material probatorio adjunto:

- **Fotografía(s) con fecha y hora visible** donde se aprecie claramente el estado del servicio y el entorno.