



Clece enpresa erreferente izaten jarraitu nahi dugu pertsoneri, eraikinei eta hiriarri funtsezko zerbitzuak ematean, balio soziala sortuz eta jarduten dugun eremu guztietan kalitatezko arreta eskainiz. Gure konpromisoa zerbitzu bokaziotik eta gure langileen lan profesional eta arduratsutik sortzen da, baita Clece eta haren filialetako enpresa guztietan gurekin lankidetzan aritzen diren pertsonengandik ere.

Egunero ahalegintzen gara erabiltzaileen, haien familien, gure bezero instituzionalen eta lan egiten dugun Administrazio Publikoen benetako beharrak ezagutzen. Hurbiltasun horri esker, egokitutako konponbideak eskaini, gure zerbitzuak etengabe hobetu eta gudan jartzen duten konfiantza sendotu dezakegu.

Gure helburua pertsonen bizitza errazagoa, seguruagoa eta duinagoa egitea da, sentikortasunez eta errespetuz jardunez arreta sozialeko, hezkuntzako, gizarte osasuneko, aireportuetako, segurtasuneko, garbiketako, mantentze lanetako edo ingurumen zerbitzuetako eta adinekoren zaintzako esparru garrantzitsuetan. Gure zerbitzuen mendekoak diren pertsoneri lagundu nahi diegu, haien ongizatea erraztuz eta betiere kalitate, irisgarritasun eta arreta humanoaren estandar gorenen bermea eskainiz.

Cleceen uste dugu kudeaketa eredu bat eraginkortasun operatiboa, erantzukizun soziala eta pertsonetikiko konpromiso sendoa uztartzen dituen, bereziki ahultasun-egoeran dauden pertsonetikiko. Horregatik, lan-inklusioa, gure profesionalen zaintza eta etikan, gardentasunean eta etengabeko hobekuntzan oinarritutako kultura sustatzen ditugu.

## *Indizea*

### CLECE ETA FILIALETAN BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUAREN JARRAIBIDEAK

1. Clecearen Bezeroaren Arretarekiko Konpromisoa
2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuen Jarrabide Korporatiboak
3. Eredu Korporatibo Bateratua

# CLECEREN ETA HAREN FILIALEN BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUAREN JARRAIBIDEAK

Dokumentu korporatiboa · 10/2025 Legea · Web bertsioa

## 1. Cleceren Bezeroaren Arretarekiko Konpromiso

Clecek, administrazio publikoentzat eta erakunde pribatuentzat funtsezko zerbitzuetan liderra den enpresak, hurbileko, irisgarri, humano eta 10/2025 Legearen eskakizunekin bat datorren arreta eskaintzeko konpromisoa hartzen du. Dokumentu honek Clecen eta haren filialetako Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren kudeaketa gidatzen duten jarraibide korporatiboak jasotzen ditu.

Jarraibide horiek modu homogeneoan aplikatzen dira arlo, lurralde eta dibisio guztietan, kalitate eta irisgarritasuneko eredu bakarra bermatuz.

## 2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren Jarraibide Korporatiboak

- 2.1. Doako eta irisgarriak diren kanalak bermatzea: 900 telefonoa, posta elektronikoa, formularioa, posta helbidea eta idatzizko mezularitza.
- 2.2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren informazioa hasierako orrian modu ikusgarri eta nabarmenean erakustea.
- 2.3. Kexak eta erreklamazioak identifikatzea erreferentzia kode baten bidez, kasu bakoitzaren jarraipena egiteko.
- 2.4. Hizkera argia, irakurketa erraza eta elementu bisual irisgarriak dituzten web orriak izatea.
- 2.5. Dagokion tokietan hizkuntza koofizialetan artatzea, autonomía erkidegoan ofizialak diren hizkuntzetako edozeinetan arreta bermatuta.
- 2.6. Kexa edo erreklamazio bakoitza modu indibidualizatu, ekitatibo, objektibo, zintzo eta inpartzialean tratatzea, kexak eta erreklamazioak kudeatzeko barne-prozeduraren bidez.
- 2.7. Tratu justua eta diskriminaziorik gabea sustatzea.
- 2.8. Prozesuaren faseak bezeroari orientatutako ikuspegiarekin kudeatzea.
- 2.9. Kexak eta erreklamazioak gehienez 15 egun balioduneko epean ebaztea, 5 eguneko epean bidegabeko kobrantzetarako.
- 2.10. Arreta humano zuzena bermatzea eta erantzun automatizatuak saihestea.
- 2.11. Gatazkak konpontzeko bestelako sistemaren berri ematea.

- 2.12. Bezeroaren Arretarako Zerbitzua unitate operatiboetatik bereiztea.
- 2.13. Datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermatzea.
- 2.14. Bezeroekin lan egiten duten pertsonak prestatzea.
- 2.15. Kexen eta erreklamazioen kudeaketan etengabeko hobekuntza sustatzea.
- 2.16. Kalitate-kudeaketako sistemak edukitzea.

[www.clece.es](http://www.clece.es)

### 3. Eredua Korporatibo Bateratua

Jarraibide hauek nahitaez aplikatu beharrekoak dira Cleceren eta haren filialen enpresa, dibisio eta eskualde-zuzendaritza guztientzat, eta 10/2025 Legearekin bat datozen Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren marko ofiziala osatzen dute.

Bezeroen Arreta Zerbitzuaren eredua edozein zalantza argitzeko, berrikusteko edo eguneratzeko, Bezeroaren Arreta Unitatea (BAU) da organo arduraduna, eta inplikaturako arloekin koordinatuko du baldintza horiek behar bezala aplikatzea.

*Unidad de Atención al Cliente*

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

