

	DEH-SEC-11			Página: 1 de 5
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DISPUTAS			Fecha: 22.06.2026
				Edición: 2.2
ORIGEN	TIPO	DISTRIBUCIÓN	ELABORADO POR	APROBADO POR
INTERNO	POLÍTICA	PÚBLICA	COMPLIANCE	COMITÉ DE DIRECCIÓN

DEH-SEC-11: GESTIÓN DE DISPUTAS

COPIA CONTROLADA

☒

COPIA NO CONTROLADA

☐

EDIC.	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
1	15.10.2021	Edición inicial
2	25.11.2022	Revisión Anual
2.1	12.12.2024	Revisión Anual
2.2	22.06.2026	Se modifica el apartado 1.1 para actualizar las vías de notificación

	DEH-SEC-11			Página: 2 de 5
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DISPUTAS			Fecha: 22.06.2026
				Edición: 2.2
ORIGEN	TIPO	DISTRIBUCIÓN	ELABORADO POR	APROBADO POR
INTERNO	POLÍTICA	PÚBLICA	COMPLIANCE	COMITÉ DE DIRECCIÓN

	DEH-SEC-11			Página: 3 de 5
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DISPUTAS			Fecha: 22.06.2026
				Edición: 2.2
ORIGEN	TIPO	DISTRIBUCIÓN	ELABORADO POR	APROBADO POR
INTERNO	POLÍTICA	PÚBLICA	COMPLIANCE	COMITÉ DE DIRECCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN	4
1.1. <i>Procedimiento</i>	4
1.1.1. Recepción	4
1.1.2. Tratamiento	4
1.1.3. Conclusión	4
1.2. <i>Confidencialidad</i>	5

	DEH-SEC-11			Página: 4 de 5
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DISPUTAS			Fecha: 22.06.2026
				Edición: 2.2
ORIGEN	TIPO	DISTRIBUCIÓN	ELABORADO POR	APROBADO POR
INTERNO	POLÍTICA	PÚBLICA	COMPLIANCE	COMITÉ DE DIRECCIÓN

1. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

1.1. Procedimiento

□ **Inicio del procedimiento:** Cualquier usuario, suscriptor o parte afectada que desee transmitir una queja o documentar una disputa contra uno de los servicios prestados por DEH, deberá notificarlo por una de las siguientes vías:

- Mediante envío de correo electrónico a la dirección atencionalcliente@dehonline.es
- Mediante escrito certificado a la siguiente dirección: c/ Sierra de Cazorla, 1. 28290 - LAS ROZAS (MADRID)

1.1.1. Recepción

Recibida una queja, DEH le dará el trámite oportuno, entregando la misma al Responsable que corresponda en función del área que se vea afectada.

Asimismo, DEH ha establecido un registro de disputas y/o, por el que procederá a registrar la misma.

1.1.2. Tratamiento

El Responsable llevará a cabo un análisis del caso con el fin de determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora que sean pertinentes.

1.1.3. Conclusión

Una vez realizadas cuantas acciones correspondan:

- En caso de solucionar la queja o disputa, DEH elaborará un informe o reporte con la solución y medidas adoptadas. Posteriormente procederá a informar al Usuario.
- En el caso de no poder dar solución, DEH elaborará un informe o reporte para que se procedan a realizar cuantos cambios o acciones se requieran con el fin de ofrecer una solución. De igual modo se informará al Usuario.

	DEH-SEC-11			Página: 5 de 5
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DISPUTAS			Fecha: 22.06.2026
				Edición: 2.2
ORIGEN	TIPO	DISTRIBUCIÓN	ELABORADO POR	APROBADO POR
INTERNO	POLÍTICA	PÚBLICA	COMPLIANCE	COMITÉ DE DIRECCIÓN

1.2. Confidencialidad

DEH en cumplimiento de su política de privacidad y de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, reflejada en el Reglamento Europeo nº 2016/679 General de Protección de Datos, mantendrá bajo estricta confidencialidad toda la información o documentación que el usuario le haya proporcionado.