



Proceso de queja del cliente

Nuestra mayor satisfacción aquí en Ygrene es ayudar a las personas a hacer realidad su sueño de tener una casa más segura, acogedora y energéticamente eficiente. Por ello, estamos comprometidos con altísimos niveles calidad de servicio al cliente y de transparencia.

Los representantes de Servicio al cliente de Ygrene están capacitados para recibir, gestionar, hacer un seguimiento y resolver proactivamente sus consultas o quejas. Si no habla inglés, un miembro bilingüe del personal o servicios de traducción estarán disponibles para ayudarlo en el proceso.

En caso de que tenga una queja como consumidor, preguntas sobre sus obligaciones de financiación relacionadas con la evaluación contractual, o sobre sus derechos contractuales según los términos de su contrato, puede comunicarse con Servicio al cliente por teléfono, correo electrónico o correo postal:

- **Teléfono:** 1-866-634-1358, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 9:30 p. m., hora del Pacífico (PST) y sábados de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., PST y los domingos de 10:00 a. m. a 4:00 p. m., PST.
- **Correo electrónico:** customer.care@ygrene.com
- **Correo postal:** Ygrene Energy Fund, Inc. 2100 S. McDowell Blvd., Petaluma, CA 94954

Ygrene hace uso de distintos medios para asegurarse de que estas inquietudes se aborden de manera oportuna y que a todos los propietarios se les comunique de forma clara la decisión definitiva.

Gestión de quejas de Ygrene

- Todas las quejas de los propietarios se gestionan a través de un representante específico de Servicios al cliente o a través del equipo de Escalamiento de quejas. El equipo de Escalamiento de quejas está disponible durante el horario comercial habitual. En el proceso de escalamiento, se asigna una queja a un único punto de contacto para que se investigue, se encuentre una solución y se tome una decisión definitiva.
- Ygrene tiene como objetivo solucionar todas las quejas tan pronto como sea posible. Por ello, una vez recibidas, le confirmamos al propietario la recepción de la queja dentro de las 24 horas o un día hábil a través de la forma de contacto preferida.
- Ygrene hace todo lo posible para resolver las quejas dentro de los treinta (30) días calendario. Una vez recibidas las quejas, investigará, tomará las medidas correspondientes y le comunicará al propietario la decisión definitiva. En caso de que no se tome una decisión dentro de los treinta (30) días calendario, se le notificará al propietario sobre el estado de la queja y la fecha estimada de finalización.
- Si un propietario no está satisfecho con la decisión, tiene derecho a solicitar una reconsideración de dicha decisión definitiva. El término decisión definitiva significa que, después de realizar un análisis e investigación de los problemas planteados, según sea necesario, Ygrene ha llegado a una conclusión final sobre la cuestión y se lo ha notificado al propietario. En California, también puede comunicarse con el Departamento de Protección e Innovación Financiera al (866) 275-2677.
- Ygrene brinda el servicio de revisión rápida de quejas relacionadas con un prestamista o proveedor externo que haya efectuado pagos por adelantado de impuestos a la propiedad en nombre del propietario; cuando haya riesgo de ejecución hipotecaria o pérdida de posesión de un inmueble; u otros inconvenientes financieros.
- Ygrene asistirá a los propietarios en asuntos relacionados con un contratista para todas las quejas relacionadas con el trabajo, el rendimiento, las mejoras o los permisos a un contratista,

aunque los propietarios sepan que son responsables de la selección, supervisión y aceptación del trabajo realizado por el contratista. Ygrene hará lo posible por mediar y encontrar una solución.

Información importante

Ninguna agencia del estado, del distrito o de la ciudad administra el Programa de Evaluación de Energía Limpia de la Propiedad (Property Assessed Clean Energy, PACE) de Ygrene. Cualquier consulta relacionada con las opciones de financiación de Ygrene deben remitirse a Ygrene para obtener una respuesta directa y efectiva, no a las agencias gubernamentales.