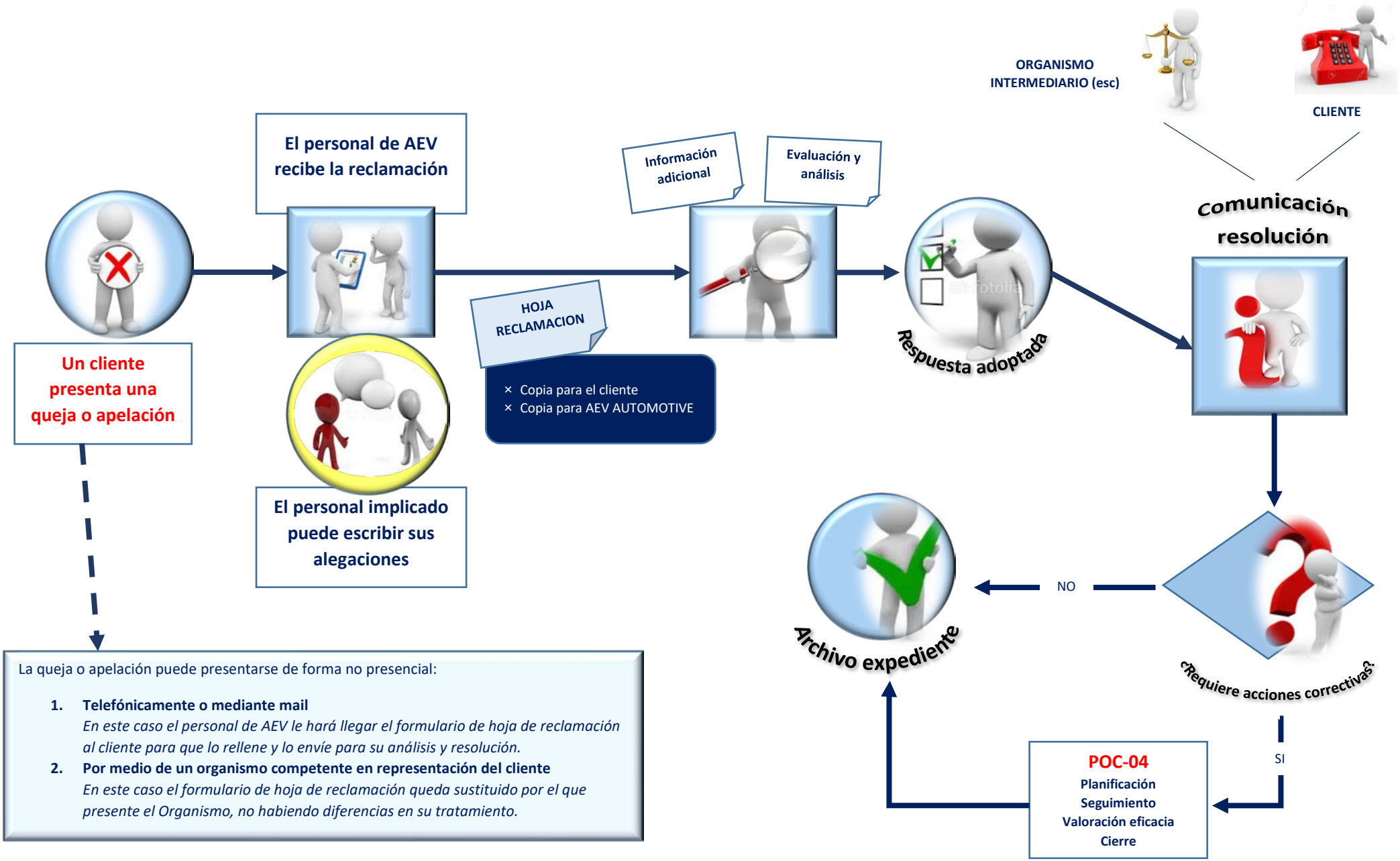

La queja o apelación puede presentarse de forma no presencial:

1. **Telefónicamente o mediante mail**
   En este caso el personal de AEV le hará llegar el formulario de hoja de reclamación al cliente para que lo rellene y lo envíe para su análisis y resolución.
2. **Por medio de un organismo competente en representación del cliente**
   En este caso el formulario de hoja de reclamación queda sustituido por el que presente el Organismo, no habiendo diferencias en su tratamiento.