

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

### 1) Procedimiento de sugerencias, queja y reclamaciones:

Los usuarios de ASISTA CANARIAS, tienen un plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha en que se produjera el hecho causante de las mismas, para efectuar una queja o reclamación. Las sugerencias no tienen plazo alguno de presentación.

#### ➤ Medios a través de los cuales se puede presentar una queja, reclamación y/o sugerencia

**Presentación telemática:** Complimentando y enviando el formulario establecido que está a disposición de los usuarios en el siguiente enlace <https://asistacanarias.org/portal/sugerencias-reclamaciones>

**Correo electrónico** - Remitiendo el formulario establecido, debidamente cumplimentado, a la dirección de e-mail habilitada al efecto ([planificacion@asistacanarias.org](mailto:planificacion@asistacanarias.org)).

**Oficinas de registro** - Entregando escrito simple o formulario establecido, facilitado in situ, en las Oficinas de ASISTA CANARIAS en la sede de Gran Canaria, en la calle Profesor Agustín Millares Carló, 20 Anexo Ed. Usos Múltiples I, 35003, Las Palmas de Gran Canaria, y en la de Tenerife, en la Avenida 3 de Mayo, 4, 38003, Santa Cruz de Tenerife.

**Correo postal** - Remitiendo por correo postal, escrito simple o formulario establecido a las Oficinas de ASISTA CANARIAS en la sede de Gran Canaria, en la calle Profesor Agustín Millares Carló, 20 Anexo Ed. Usos Múltiples I, 35003, Las Palmas de Gran Canaria, y en la de Tenerife, en la Avenida 3 de Mayo, 4, 38003, Santa Cruz de Tenerife.

**Teléfono** - Realizando una llamada a los números de Atención Telefónica de ASISTA CANARIAS: 928 976 500 en Santa Cruz de Tenerife; o el 928 976 500 en Las Palmas de Gran Canaria.

### 2) Instrucción para dar respuesta a la solicitud

En un plazo máximo de un mes, usted recibirá una contestación a su queja, reclamación y/o sugerencia. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase por cualquiera de los medios descritos en el punto anterior para ponerse en contacto con ASISTA CANARIAS.

Este procedimiento está disponible en formato electrónico, que se encuentra a disposición de los usuarios en el siguiente enlace <https://asistacanarias.org/portal/sugerencias-reclamaciones>

Fecha de última actualización: 02/06/2026

Tipo de información: Servicios y procedimientos (Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio)