

## LRGPWWA Notice – How to make a customer complaint



If you have a complaint with respect to the customer service provided by our staff, please follow this procedure:

1. Customer should write down the location, date and time the incident occurred. All phone calls and customer interactions at pay windows are recorded, so this information will assist in investigating the complaint. Customer may remain anonymous if desired.
2. Contact the LRGPWWA General Manager, Martin Lopez this may be done by:
  - a. Send an email to this address: [martin.lopez@lrgauthority.org](mailto:martin.lopez@lrgauthority.org)
  - b. Via phone call to: 575-233-5742 extension 1004
3. If complaint concerns the General Manager please contact the Board Chair this may be done by:
  - a. Via email: [board@lrgauthority.org](mailto:board@lrgauthority.org)
  - b. Or mail to:  
LRGPWWA Board Chair  
325 Holguin Rd, Vado, NM 88072

## Aviso de LRGPWWA - Cómo presentar una queja de cliente

Si tiene alguna queja con respecto al servicio de atención al cliente proporcionado por nuestro personal, siga este procedimiento:

1. El cliente debe anotar la ubicación, fecha y hora en que ocurrió el incidente. Todas las llamadas telefónicas y las interacciones con el cliente en las ventanas de pago se registran, por lo que esta información ayudará a investigar la queja. El cliente puede permanecer anónimo si lo desea.
2. Póngase en contacto con el Gerente General de LRGPWWA, Martin Lopez esto puede hacerse por:
  - a. Correo electrónico a la dirección: [martin.lopez@lrgauthority.org](mailto:martin.lopez@lrgauthority.org)
  - b. Llamada telefónica a: 575-233-5742 extensión 1004
3. Si la queja se refiere al Gerente General. Por favor, contacte a el presidente de la mesa directiva, esto puede ser realizado por:
  - a. Póngase en contacto con el presidente de la mesa directiva por correo electrónico: [board@lrgauthority.org](mailto:board@lrgauthority.org)
  - b. O envíe una queja por correo a: LRGPWWA Presidente de la Mesa Directiva  
325 Holguin RD, Vado, NM 88072

