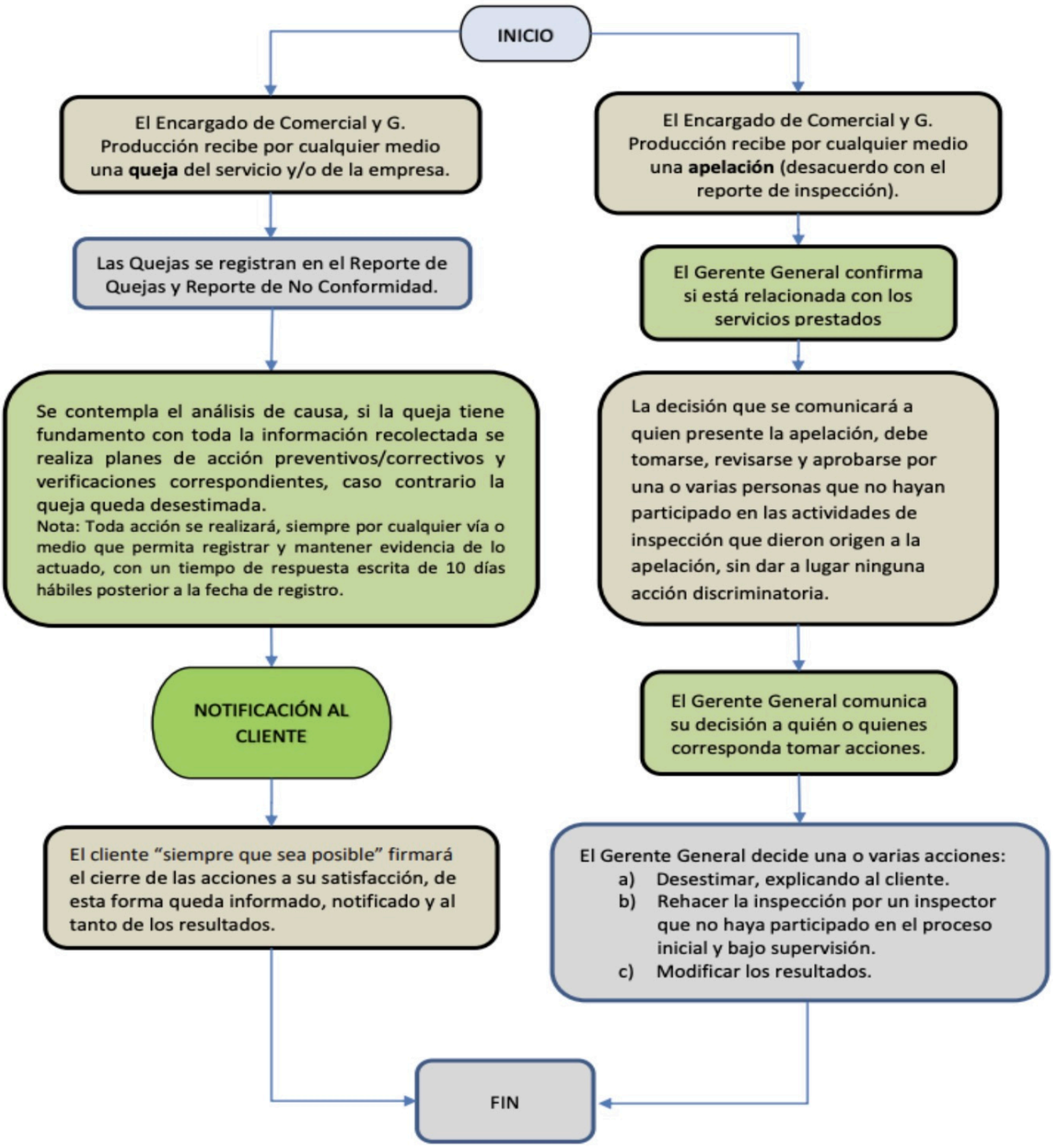ANEXO: 9
TRATAMIENTO A LAS QUEJAS Y APELACIONES