

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Pretende mejorar los derechos de los consumidores al establecer para las grandes empresas que ofrecen servicios de interés general la obligación de disponer de un sistema eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.
- Persigue fijar un plazo máximo para que las empresas resuelvan las reclamaciones de sus clientes, y que la atención telefónica sea gratuita, ágil y personalizada.
- Impedirá que el servicio de atención al cliente proporcione ingresos adicionales a la empresa a costa del usuario o sea utilizado para ofrecer otros productos al cliente.

El Consejo de Ministros ha recibido un informe de la ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad sobre el Anteproyecto de la Ley de Servicios de Atención al Cliente, una regulación que tiene como objetivo fundamental paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas y mejorar así la protección de los consumidores para garantizar sus derechos.

En la actualidad la mayoría de las quejas y reclamaciones que reciben las administraciones públicas por parte de los consumidores tiene como elemento común la deficiente atención al cliente, especialmente en las grandes empresas. Por este motivo la Ley se considera necesaria y prevé, además, la posibilidad de que las pequeñas y medianas empresas (PYME) y aquellas compañías que estén en pérdidas no se vean afectadas por la norma, al no ser las principales generadoras de estas reclamaciones.

La nueva normativa persigue garantizar los derechos básicos de los consumidores y establecer unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas que presten servicios económicos de interés general. Las empresas deberán disponer de un servicio eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas.

Los ciudadanos podrán conocer, antes de la firma de un contrato de servicios, los medios de interlocución disponibles, mecanismos de reclamación, tiempos previstos de resolución, etcétera. Toda esta información deberá formar parte de los contratos y tendrá que figurar también en la página web de la empresa.

Puntos básicos de la futura regulación

- La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.
- Las empresas tendrán un sistema de gestión unitario o centralizado, de modo que se garantice la constancia de las quejas, reclamaciones e incidencias presentadas y se facilite el seguimiento de su tramitación.
- Se establecerá un plazo máximo para resolver quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales.
- El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar un minuto para más del 90 por 100 de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.
- La norma supondrá un ahorro importante de tiempo y dinero para los consumidores

Controles externos

Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y tendrán que superar auditorías externas anuales.

Otro de los aspectos previstos es que en el futuro las empresas cuenten con personal debidamente formado y capacitado para atender las quejas de sus clientes. Con ello se quiere mejorar la calidad del servicio y evitar situaciones indeseables como que el operador desconozca la información necesaria para resolver o gestionar la reclamación.

Con la aprobación de esta Ley no sólo se mejorará la calidad del servicio prestado a los consumidores, sino que también se reforzará la confianza en los sectores económico-empresariales implicados, lo que redundará en un mejor funcionamiento del mercado.