

Futura Regulación de los Servicios de Atención al Cliente

La norma persigue fijar un plazo máximo de un mes para que las empresas resuelvan las reclamaciones de sus clientes, y que la atención telefónica sea gratuita, ágil y personalizada. Se 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 aprobado la remisión a las Cortes Generales del **Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente. De interés para las grandes empresas y consumidores.** Se garantizan los derechos básicos de los mismos y unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas. **¡Atención!** 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. **Excepciones para las pequeñas y medianas empresas.** Se establece la posibilidad de que estas empresas y aquellas compañías que estén en pérdidas no se vean afectadas por la norma, al no ser las principales generadoras de estas reclamaciones. **Conocimiento previo por los consumidores.** 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. **¡Atención!** 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 Atención telefónica.** 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. **Números de tarificación adicional.** Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente. Tampoco se podrá aprovechar la formulación de reclamaciones para ofrecer otros productos al cliente. **Gestión unitaria o centralizada de las quejas.** 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. **Plazo para resolver quejas y reclamaciones.** Se establecerá un plazo máximo de un mes para resolver quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales. **Tiempo máximo de espera de la llamada.** 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. **Horario de atención al cliente.** Se ajustará a las características del servicio prestado. Para servicios de carácter básico, como el servicio telefónico, el suministro eléctrico, de gas o de agua, el servicio deberá estar disponible 24 horas al día, 365 días al año, para la formulación de incidencias relativas a la continuidad del servicio. **Información contractual.** Las empresas deberán informar a los usuarios de las incidencias contractuales que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, una vez tengan conocimiento de la misma y sin necesidad de que el usuario la requiera expresamente. **Controles externos.** Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y tendrán que superar auditorías externas anuales. **Personal capacitado.** 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.