

Servicios de Atención a la Clientela

ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA



El Anteproyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela se ha sometido a audiencia e información pública.

Este anteproyecto regula cómo deben prestarse los servicios de atención a la clientela destinados a facilitar información, recibir consultas, atender incidencias y resolver quejas y reclamaciones, relativas a la venta de bienes o prestación de servicio y define los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas obligadas, entre las que se encuentran aquellas que presten servicios de carácter básico de interés general (comunicaciones electrónicas, de suministro y distribución de agua y energía, transporte o servicios financieros) y empresas que tengan al menos 250 empleados, su volumen de negocio exceda de 50 millones o su balance de negocio supere los 43 millones de euros.

El texto incorpora una descripción detallada del procedimiento para presentar, tramitar y resolver quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y sus plazos.

- *La empresa ha de garantizar una atención personalizada.*
- *Prohibe el uso de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención.*
- *Las empresas tienen que asegurarse de que su personal recibe formación y capacitación especializada.*
- *El horario del servicio se ajustará al horario comercial de la empresa. Cuando se trate de servicios básicos de interés general, el servicio deberá estar disponible 24 horas al día.*
- *Se deberá implantar y documentar un sistema de valoración de la satisfacción del cliente a través de encuestas sobre el grado de satisfacción con el trato recibido y la profesionalidad del personal que le haya atendido.*
- *Se deberá implantar y documentar un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio. Esta documentación deberá estar a disposición de la administración competente durante un plazo de 5 años.*
- *Las empresas deberán someterse a una auditoría anual externa que verifique si dispone y aplica un sistema de evaluación y si el sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 % con respecto a su valor real.*

El anteproyecto inicia ahora el procedimiento legislativo. No obstante, una vez aprobado prevé su entrada en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado proporcionando un plazo de 6 meses para su implementación por parte de las empresas.