

ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Iuliana Raluca Stroie
Centro de Estudios de Consumo

Frente a la deficiente atención al cliente por parte de las grandes empresas se propone una regulación para combatir estas deficiencias y mejorar la protección de los consumidores, garantizando sus derechos.

Así el Anteproyecto de la Ley de servicios de atención al cliente se propone garantizar la puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual, mediante un sistema de gestión unitario o centralizado.

Se establecerá un plazo para la resolución de las quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales, siendo el tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente de un minuto para más del 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

Como la mayoría de las quejas recibidas por las Administraciones públicas se refieren a una deficiente atención al cliente, especialmente en las grandes empresas, se considera la posibilidad de que las PYMES y aquellas compañías que estén en pérdidas no se vean afectadas por la norma.