

## **ALEGACIONES CONSULTA PÚBLICA SOBRE ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIOS QUE ACTUAN EN CALIDAD DE CLIENTELA**

La Asociación Española Expertos en Relación con Cliente, AEERC, con CIF: 82996465, que representa a un grupo de empresas asociadas y que tiene como principal objetivo la puesta en valor de la industria de Atención al Cliente, así como la contribución a la puesta en marcha y consolidación de mejores prácticas que favorezcan que la industria de Call Center, continúe aportando valor a la economía española, al empleo, así como su potencial de referencia a nivel internacional.

A partir de ahora AEERC, presenta sus alegaciones y considerando la amplitud de la consulta, hemos resumido aquellas cuestiones que interesa sean tenidas en cuenta en el trabajo legislativo posterior a esta consulta.

Aportaciones en las que, desde la AEERC, nos ofrecemos a facilitar un mayor desarrollo si es de interés para el Ministerio, para lo que pueden dirigirse, a:

Presidente Jose Francisco Rodríguez

**REFLEXIONES GENERALES:** Las empresas de Contact Center, vienen realizando una labor esencial posibilitando la prestación de los servicios de muchas empresas y servicios de primera necesidad, garantizando no solo la prestación del servicio, sino también la generación de empleo y una importante contribución a nivel de inversión, facilitando la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones para el desarrollo de la actividad principal de atención al cliente.

La AEERC contempla los siguientes puntos que deben ser objeto de debate en el proceso de revisión del anteproyecto, con el siguiente contenido:

- Modificación de la palabra “clientela”, tanto del título como de todo el documento, por la palabra “cliente” más acorde al contexto económico, social y empresarial actual.
- El anteproyecto de Ley exige la implementación de servicios de atención al cliente independientes por razón de la naturaleza de la actividad que se trate (órdenes de compra/venta, atención telefónica, reclamaciones). La independencia entre estos servicios debe estar orientada según criterios que garanticen la flexibilidad y la adaptación de los recursos técnicos, materiales y humanos asociados al servicio. Por ello, el uso de medidas o técnicas basadas en tecnología aplicada (controles lógicos) podrían permitir estructurar el servicio de atención al cliente por áreas sin afectar a la asignación de recursos humanos ni tampoco a los niveles de productividad. Al contrario, cualquier separación que requiera la aportación de recursos independientes forzaría a una redimensión de los servicios de atención al cliente, incrementando en número y coste la asignación de recursos por área o servicio

realizado, con el consiguiente descenso de la productividad y rentabilidad del servicio, por los altos costes generados.

- 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 limita el uso de contestadores automáticos o similares como medios exclusivos de atención a clientes, y contempla la obligación de mantener una comunicación personalizada - ofrecida directamente a través de un operador que contesta en tiempo real. En lo que se refiere a los medios exclusivos, desde AEERC entendemos que mientras detrás de una IVR, o un callbot exista posibilidad de hablar con una persona el requisito de la Ley quedará cumplido, sin embargo, en el Anteproyecto se requiere una mayor clarificación sobre los límites y posibilidades de esta medida. En paralelo a esta cuestión, otra práctica habitual del sector en servicios de emisión a potenciales, consistente en señalar con numeraciones que al rellamar dirijan a un contestador, podría resultar válida, si bien la norma no lo clarifica.
- El uso de conceptos indeterminados como el de supervisor, así como el alcance de sus obligaciones en el caso de una reclamación que resulte insatisfactoria para el cliente, genera una incertidumbre a los prestadores de servicios por la imposibilidad de definir correctamente esa figura (funciones, categoría profesional) y, en su grado extremo, por la posibilidad de su inexistencia, dadas las condiciones del servicio (menor alcance y volumen).
- La obligatoria remisión a la legislación en materia de personas con discapacidad y, en concreto, a lo previsto en la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, frente a la propuesta del anteproyecto, que resulta desproporcionada en lo referente a las obligaciones de adaptación del servicio.
- La evaluación y auditoría de los servicios de reclamaciones por terceros independientes genera un coste adicional que no está justificado, por razón de que el deber de diligencia en la ejecución de la actividad es criterio suficiente para poder formalizar ese servicio. Sin que exista una causa justificada para la realización de dicha auditoría (incumplimiento grave, dolo o negligencia, comisión de delitos), no se entiende dicha obligación.
- El nivel de atención al cliente en formato 24/7/365 fuera de los servicios considerados esenciales (donde ya se aplica este criterio de forma generalizada), de forma que otorgue capacidad del usuario de en cualquier momento realizar queja/incidencia/Reclamación generará, sin duda, una ineficiencia considerable en la asignación de personal y medios para garantizar esa cobertura, al

no existir ningún análisis ni criterio previos que permitan definir la necesidad, idoneidad y proporcionalidad de dicha medida.

- Existe una contradicción notoria entre la obligación de mantenimiento de un canal único para la interposición y la gestión de una reclamación, y la obligación de implementar un soporte duradero que garantice el registro y monitorización. En algunos casos, estas obligaciones podrían resultar contradictorias, generando ineficiencias o un coste duplicado que no genera ningún beneficio al consumidor ni permite mejorar la calidad del servicio. En nuestro documento, apostamos firmemente por el mantenimiento de la obligación del soporte duradero y por limitar la exigencia del canal a aquellos que sean en modalidad escrita.
- La exigencia de grabación obligatoria de la llamada en una queja o reclamación es una medida desproporcionada.
- Existe un defecto por razón de la carga de la prueba en la obligación impuesta a las empresas de 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, ya que resulta complejo probar que la incidencia podía ser conocida por el prestador del servicio.

Finalmente, en relación con la propuesta del texto, desde la AEERC sugerimos los siguientes comentarios, siguiendo la estructura de artículos marcada en el anteproyecto:

### **Artículo 3 (Definiciones), apartado 7 (queja o reclamación)**

*7. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.*

#### Comentario:

Afecta a un malestar del cliente sin manifestar queja o reclamación explícita- El hecho de no presentar una queja formal repercute en que cualquier llamada de reclamación de factura se puede convertir en una queja y tener que servir la presente Ley de aplicación con la complicación que supone. Esta clasificación debe establecer un límite claro y conciso que no quede abierto a la interpretación.

### **Artículo 4 (principios generales), apartado 2**

*a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual;*

Comentario:

Consideramos que, si bien se debe ofrecer un medio idéntico para realizar una reclamación, resulta imprescindible el reflejo de una reclamación verbal en un documento escrito que permita, a su vez, generar una trazabilidad de la gestión realizada, de manera que se eviten actuaciones posteriores confusas o que generen incertidumbre para ambas partes, por el hecho de no existir una evidencia acerca de la reclamación.

**Artículo 4 (principios generales), apartado 3**

*c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la comprobación fehaciente de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;*

Comentario:

Esta obligación es de carácter indeterminado o indefinido. No refleja con claridad los medios o recursos para informar y/o comprobar el cumplimiento de esta medida, por lo que el prestador del servicio no cuenta con un criterio razonable para su implementación.

*d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.*

Comentario:

La redacción de este apartado tiene un doble impacto en el asesoramiento a clientes: i) el sobrecoste en la duración de las llamadas para el prestador del servicio; ii) y el riesgo de asesoramiento a efectos de categorías del convenio. Al respecto, proponemos que el cumplimiento de esta obligación de información y asesoramiento se pueda ejecutar por medio de protocolos, argumentarios y/o instrucciones cerradas previamente por el prestador y/o a nivel sectorial, en lo que afecte a información regulada o sujeta a normativa específica, de forma que no deje abierto el criterio y suponga, en la práctica, un perjuicio en los niveles de calidad y rendimiento del servicio.

Por otro lado, con la redacción propuesta observamos una contradicción entre la preponderancia o tendencia a contratar energías renovables, indicando las posibilidades de contratación efectiva, y, de otro lado, la imposibilidad de hacer ningún tipo de ofrecimiento comercial.

**Artículo 4 (principios generales), apartado 8**

*8. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.*

Comentario:

El ámbito de la discapacidad es sumamente grande y diverso. Se propone la información a personas con discapacidad a sus tutores legales, así como a todas las figuras definidas en la legislación actual en materia de discapacidad, o bien una remisión a la misma para definiciones y alcance correspondientes.

#### **Artículo 5 (Información sobre el servicio de atención a la clientela), apartado 1**

*b) Mecanismo que garantice a la clientela, mediante un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.*

##### Comentario:

Esta obligación implica, a su vez, la necesidad de contar con una plataforma o portal a través del cual se pueda realizar un seguimiento activo de la consulta, queja, reclamación o incidencia, que resulte accesible para el cliente.

*d) Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles.*

##### Comentario:

Necesidad de definición del tiempo máximo. Confirmación de plazo de 30 días como referencia.

*e) Medios de interlocución disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, aquel por el que se inició la relación contractual.*

##### Comentario:

Se propone acotar los canales de salida a aquellos de soporte duradero SMS o carta, no cualquier canal.

#### **Artículo 8. Atención personalizada.**

*1. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada.*

##### Comentario

Nos surge una duda respecto de reclamaciones realizadas por medios electrónicos en los cuales el procesamiento se lleve a cabo de forma automatizada. Entendemos que el procesamiento de reclamaciones se debe realizar exclusivamente por personas bajo esta obligación.

*4. En caso de insatisfacción con la atención recibida, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.*

##### Comentario

Sugerimos la eliminación de esta obligación, en la medida en que supone un dimensionamiento adicional de la estructura de un servicio, con el consiguiente coste adicional para el cliente. En la medida en que existe un soporte duradero tanto para el inicio como para la gestión posterior de la reclamación mediante resolución motivada, consideramos innecesaria esta medida.

## **Artículo 9. Medios materiales y humanos.**

*2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.*

### Comentario

Esta obligación resulta desproporcionada a efectos de la gestión de un servicio de atención al cliente. Los medios y recursos necesarios para su cumplimiento serían excesivos y supondría la asunción de un coste adicional que puede dar lugar a una pérdida de rentabilidad severa. En este sentido, se propone utilizar el marco legal existente en materia de atención a personas con discapacidad, incluyendo, en este caso concreto, la explicación oportuna al tutor legal o representante.

*4. En el supuesto de personas con discapacidad, el canal telefónico deberá complementarse, a elección de la persona con discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos.*

### Comentario

La derivación a un sistema de mensajería instantánea no resuelve todas las discapacidades. La figura de apoyo definida en la ley 8/2021 puede resolver perfectamente esta casuística. Se propone la utilización del concepto del soporte duradero para la gestión de la reclamación.

## **Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.**

*2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se presente a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.*

## **Artículo 13. Resolución y notificación.**

*3. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.*

#### Comentario

Esta obligación presenta una inconsistencia con la obligación de implantar y mantener un soporte duradero. Se propone, al respecto, el uso de esta solución de soporte duradero, a fin de evitar incurrir en un sobre coste derivado de la grabación de operaciones in/out por este motivo.

### **Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.**

#### **Disponibilidad del servicio de atención a la clientela**

- 1. El horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa.*
- 2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.*

#### Comentario:

Desde la AEERC consideramos que el establecimiento de horarios continuados de 24 horas, no pueden ser objeto de generalización y afectar a todos los servicios, por lo que, proponemos la eliminación de este artículo. Los servicios se dimensionan y optimizan en función de las necesidades de los clientes, brindando siempre alternativas y opciones para casos de emergencia.

### **Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.**

*Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.*

#### Comentario

Remisión para el desarrollo de las figuras legales asociadas a personas con discapacidad a la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

### **Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.**

*2. En ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y además impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.*

**Comentario:**

Desde la AEERC proponemos la eliminación de este redactado, ya que, con la experiencia empresarial, entendemos que muchas reclamaciones y quejas se resuelven con el ofrecimiento de nuevos productos y servicios, que no solo resuelven las incidencias, sino que mejoran las condiciones de contratación y la prestación del servicio.

**Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.**

*3. En el caso de que se utilice la atención telefónica, el tiempo máximo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención a la clientela hasta que este se comunique de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada será fijado reglamentariamente.*

**Comentario**

Se propone, a efectos de la definición del plazo, la expresión “en el plazo más breve posible” o similar, de forma que no genere un impacto adicional en costes (precio/hora) del servicio.

**Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.**

*La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se modifica en los siguientes términos:*

*Uno. La sección 1ª del título V queda redactada del siguiente modo:*

*Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.*

*c) Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.*

*Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año.*

*En todo caso, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.*

*Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de*

*la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.*

#### Comentario

Se propone que el servicio de atención a la clientela esté vinculado con el horario laboral vinculado a ese sector de actividad.

*3. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, permitiendo a la clientela la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.*

*Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención a la clientela al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.*

#### Comentario

Se propone que la separación de los servicios de atención al cliente de los servicios de gestión de reclamaciones atienda a criterios lógicos (sistemas, aplicaciones) y no físicos (personal), de forma que no genere un impacto adicional en la productividad y, aprovechando esa estructura, pueda ser sometido a evaluación y/o medición individualizada. La separación atendiendo a criterios físicos provocaría un servicio 24/7 de baja productividad y alto coste.

*Artículo 29 bis. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones.*

*El plazo máximo para resolver la incidencia o consulta, inclusive en aquellos casos en que el cliente no este conforme con la resolución y acuda al servicio de atención a la clientela, será de un mes desde la presentación de la incidencia o consulta.*

#### Comentario

Se propone establecer una diferencia entre reclamaciones por razón de su complejidad o alcance, criterio que quedará determinado por el prestador con base en su conocimiento y experiencia previos. Así, las reclamaciones que conlleven una tramitación simple podrán acogerse al plazo indicado de un mes, mientras que aquellas que conlleven una mayor complejidad el plazo podrá ampliarse hasta 2 meses. En uno y otro caso, el prestador del servicio estará obligado a dar una primera respuesta a modo de acuse de recibo, indicando

en su caso si la solución podrá ser adoptada en el plazo simple o ampliado, y motivando el criterio adoptado en dicha respuesta.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo

Jose Francisco Rodriguez  
Presidente AEERC