

Nota de Prensa

La AEERC y CEX vuelven a presentar últimas enmiendas a la Ley SAC, antes de su aprobación el jueves, 27 de abril en el pleno del Congreso de los Diputados

La actual redacción generaliza de modo que parece que las empresas no tienen servicios de atención a la clientela eficaces, cuando la realidad es que sólo algunas empresas no lo tienen.

25 de abril de 2023

Este jueves, 27 el texto de la Ley irá a Congreso para su aprobación definitiva, pero desde las asociaciones AEERC y CEX se ha enviado una última propuesta ya que no se puede permitir que en el texto de una Ley, la imagen de la industria del contact center sea vea afectada de forma considerable.

Concretamente el preámbulo del texto de la nueva Ley es muy prejuicioso contra el sector y sin duda desde el punto de vista de imagen perjudica, y también de cara al potencial de inversión que tiene el sector, por lo que se ha presentado una propuesta alternativa para en el pleno del jueves.

La propuesta de enmienda desde ambas asociaciones es la siguiente:

1. Propuesta de Enmiendas

Donde dice: Exposición de motivos II. Primer párrafo. La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces.	Debería decir: Exposición de motivos II. Primer párrafo La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si todas las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces.
Justificación: La actual redacción generaliza de modo que parece que las empresas no tienen servicios de atención a la clientela eficaces, cuando la realidad es que sólo algunas empresas no lo tienen.	

Donde dice: Exposición de motivos II. Tercer y cuarto párrafos. Tales carencias no solo generan la	Debería decir: Exposición de motivos II. Tercer y cuarto párrafos. Tales carencias no solo generan la insatisfacción
--	--

insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias, sino que, a su vez, desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo a las mismas en el seno del mercado.
Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención a la clientela se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, que son básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza.

de las personas consumidoras y usuarias de **algunas empresas concretas**, sino que, a su vez, **pueden desprestigiar** la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo a las mismas en el seno del mercado.
Esta percepción ~~generalizada de las múltiples carencias de los~~ **generalizada de algunos** servicios de atención a la clientela se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, que son básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza.

Justificación:

La actual redacción generaliza de modo que parece que las empresas no tienen servicios de atención a la clientela eficaces, cuando la realidad es que sólo algunas empresas no lo tienen.

Aunque hay algunos puntos de la Ley en los que no estamos de acuerdo, hay temas que no podemos permitir y es que desde las administraciones se difundan mensajes perniciosos de la imagen de un sector muy importante para la economía global y por eso deseamos y esperamos se tenga en cuenta esta propuesta y se modifique el texto.

El día 4 de mayo se realizará un webinar práctico para resolver las dudas sobre la LEY SERVICIOS ATENCIÓN A LA CLIENTELA.

Sobre AEERC.

La Asociación Española de Expertos en Relación de Clientes (AEERC), asociación sin ánimo de lucro que representa a un grupo de profesionales y empresas de la industria de Atención al Cliente desde hace 24 años, para dinamizar, mejorar y promover acciones de influencia para a través del diálogo, formación, comunicación, estudios y encuentros, se ponga en valor la importancia de esta industria tanto para la economía de mercado española, la sociedad, el empleo y la importante labor en materia de innovación, contribuyendo al reconocimiento socio-económico del sector, y que representa a empresas que directamente o mediante subcontratación realizan actividad de atención al cliente telefónico o a través de otros canales a distancia o de back office.

Sobre CEX.

La Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (Asociación CEX), es una entidad sin ánimo de lucro fundada en 1989 y que se encuentra integrada a su vez dentro de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital). Es, además, la patronal del sector, negociando el convenio sectorial y actualmente, representa al 85% de la facturación de los outsourcers que prestan servicios de Contact Center a terceros y soluciones personalizadas de Experiencia de Cliente a empresas, generando unos 100.000 empleos.