



Webinar
15 de junio de 2022



**PDL de Servicios de
Atención a la Clientela**

Estructura del PDL

- ❑ Exposición de Motivos
- ❑ Capítulo I: Disposiciones generales
- ❑ Capítulo II: Niveles mínimos de calidad
- ❑ Capítulo III: Implantación y auditoría de los niveles de calidad
- ❑ Capítulo IV: Régimen de infracciones y sanciones
- ❑ Disposición transitoria: 6 meses para adaptación
- ❑ Disposición derogatoria de artículos de la Orden ECO/734/2004 (SAC y defensor del cliente en entidades financieras)
- ❑ 3 Disposiciones finales: modificación de los textos refundidos de las leyes LGDCU, de Reforma del Sistema Financiero y General de Telecomunicaciones

Exposición de motivos del PDL

- ❑ La Constitución y la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios garantizan la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, incluyendo a los “consumidores vulnerables” (social o económicamente)
- ❑ Adicionalmente, existe normativa sectorial en servicios básicos como telecomunicaciones, suministro de agua y energía, servicios financieros y transporte
- ❑ Con todo, **la normativa no ha logrado el resultado perseguido**, debido al **elevado número de reclamaciones que atienden las autoridades**
- ❑ Porque **las empresas no tienen unos servicios de atención eficaces**, disponen de **personal sin formación específica y no facilitan claves/números identificativos**
- ❑ Generan **insatisfacción en la clientela y desprestigian la imagen de las empresas y mercado**
- ❑ La nueva Ley pretende **regular de manera integral los SAC de las empresas**, estableciendo unos **parámetros mínimos de calidad de obligado cumplimiento**

Capítulo I: Disposiciones Generales

☐ Artículo 1: Objeto

- ☐ Regular los niveles mínimos de calidad y de evaluación de los SAC

☐ Artículo 2: Ámbito de aplicación

- ☐ **Empresas**, privadas y públicas, de todos los sectores, con más de 250 trabajadores, 50 MM € de facturación o 43 MM € de balance. **No incluye a las Administraciones Públicas**
- ☐ De aplicación en cualquier canal e independientemente del modelo organizativo (interno o externalizado)
- ☐ El **sector financiero queda excluido** de los artículos 4.2.d, 4.3.a, 4.4, 13.8, 18, 19, 21, 22 y 23

☐ Artículo 3: Definiciones

☐ Artículo 4: Principios generales

- ☐ Servicio gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable
- ☐ Permitir la presentación de **consultas**, quejas, reclamaciones e incidencias (CQRI)
- ☐ Identificarlas mediante una **clave y un justificante escrito en soporte duradero**

Capítulo II: Niveles mínimos de calidad (1/4)

❑ Artículo 5: Información sobre el SAC

- ❑ Informar (contrato, facturas y web): los canales de contacto, el mecanismo para presentación y seguimiento de las CQRI, tiempo máximo de resolución, horario de atención

❑ Artículo 6: Parámetros mínimos de calidad

❑ Artículo 7 Medios de comunicación a disposición de la clientela

- ❑ Las empresas deben admitir las CQRI a través del mismo canal de contratación, incluyendo las oficinas físicas

❑ Artículo 8: Atención personalizada

- ❑ **Se prohíben los contestadores automáticos y similares (bots, IVRs) como medio exclusivo de atención**
- ❑ **El cliente puede solicitar atención personal** (operador, “desintermediación de bots”)
- ❑ En caso de insatisfacción con el operador, **el cliente puede pedir acceso a un supervisor en la misma conversación (no afecta al sector telecomunicaciones)**

❑ Artículo 9: Medios materiales y humanos

- ❑ La empresa debe dotar con medios suficientes y formación especializada

Capítulo II: Niveles mínimos de calidad (2/4)

- ❑ **Artículo 10: Régimen de atención telefónica**
 - ❑ Coste llamada como a fijo geográfico o móvil estándar (pueden coexistir con líneas de tarificación especial)
 - ❑ **El 95% de las comunicaciones deben atenderse en menos de 3 minutos** (promedio)
 - ❑ En el caso de personas con discapacidad auditiva es necesario disponer de un sistema alternativo (mensajería instantánea, videoconferencia con lenguaje de signos,...)
- ❑ **Artículo 11: Tramitación centralizada de CQRI**
 - ❑ La **empresa proporcionará una clave identificativa** en cada CQRI
- ❑ **Artículo 12: Constancia de la CQRI**
 - ❑ Durante la conversación, la **empresa proporcionará un justificante en soporte duradero** de cada CQRI, para seguimiento
- ❑ **Artículo 13: Resolución y notificación**
 - ❑ La resolución deberá estar motivada y **notificarse por el mismo medio de comunicación u otro elegido por el cliente**

Capítulo II: Niveles mínimos de calidad (3/4)

☐ Artículo 14: Disponibilidad del SAC

- ☐ El horario del SAC deberá ajustarse al **horario comercial de la empresa**
- ☐ Los **servicios básicos de interés general** (agua, energía, transporte, postales, comunicación audivisual, telecomunicaciones, sector financiero) deberán ser **24x7**

☐ Artículo 15: Accesibilidad a los SAC

- ☐ La empresa tendrá medios alternativos para personas con discapacidad o edad avanzada

☐ Artículo 16: Prestación diferenciada de los SAC

- ☐ El SAC debe estar identificado y diferenciado de otras actividades de la empresa
- ☐ **En ningún caso se aprovecharán las CQRI para realizar ofertas comerciales**, salvo que estén relacionadas con la CQRI y supongan una mejora para la clientela

☐ Artículo 17: Plazo de resolución de las CQRI

- ☐ **15 días hábiles** (o lo indicado en la normativa sectorial)
- ☐ **2 horas para responder en caso de incidencias/averías** en los servicios básicos

Capítulo II: Niveles mínimos de calidad (4/4)

- ❑ Artículo 18: Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente
 - ❑ **Implantar y documentar un sistema de valoración de la satisfacción, registrando los resultados**
- ❑ Artículo 19: Colaboración con las asociaciones de consumidores y AAPP
- ❑ Artículo 20: Tratamiento de datos

Capítulo III: Implantación y auditoría de calidad

☐ Artículo 21: Sistemas de evaluación

- ☐ **Implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de atención,** incluyendo los parámetros del Capítulo II
- ☐ Las empresas de menos de 250 trabajadores, 50 MM € de facturación o 43 MM € de balance, podrán hacerlo de manera “bianual” (debería decir “bienal”)
- ☐ El sistema debe permitir su inspección por la administración y por una auditoría externa
- ☐ La empresa debe tener disponible la información del año anterior durante el primer trimestre del año en curso y publicarlos en la web

☐ Artículo 22: Auditoría relativa al sistema de evaluació

- ☐ Las empresas deberán realizar una auditoría anual (bienal las de menor tamaño)
- ☐ **La auditoría deberá realizarla una empresa auditora acreditada en la ENA**

Capítulo IV: Infracciones y sanciones

Artículo 23: Infracciones y sanciones

- Sin novedad, ya que son las recogidas en la LGDCU y normativa sectorial:
 - Leves: Entre 150 y 10.000 €
 - Graves: Entre 10.001 y 100.000
 - Muy graves: Entre 100.001 y 1.000.000 €

Disposición derogatoria única

- ❑ Se derogan todas las normas de igual o inferior rango que contradigan la nueva Ley
- ❑ Específicamente, se derogan algunos artículos de la Orden ECO/734/2004, del sector financiero
 - ❑ Se derogan los artículos 6 y 9 a 16 (ambos inclusive) de la Orden que regula el SAC y el defensor del cliente, de aplicación al sector financiero
 - ❑ En resumen, **afecta fundamentalmente al ámbito del SAC y deja una “frontera difusa” con lo que actualmente entendemos por atención en un Contact Center**
 - ❑ **En la Orden se indica que afecta a QR, pero la Ley lo amplía a CQRI**
 - ❑ **Antes las QR eran escritas pero ahora se amplían también a telefónicas**
 - ❑ **El plazo de resolución se reduce de 2 meses a 15 días**



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes