

Projecte de Llei de Serveis d'Atenció a la Clientela.

Al tornar de l'estiu ens trobarem a les portes de l'aprovació d'una nova llei amb el qual s'amplien els drets de les persones consumidores i es milloren els terminis de consulta i resolució d'incidències. Entre altres novetats, es limitarà a tres minuts el temps d'espera per a ser atès telefònicament en serveis generals d'informació, reclamació i postvenda. Aquesta reducció de temps també beneficiarà a les persones afectades per incidències en serveis bàsics de continuïtat com la llum, l'aigua o el gas. Quan entri en vigor la normativa, que ara comença la seva tramitació com a projecte de Llei, les empreses d'aquests sectors hauran d'informar del motiu del problema i donar un temps estimat per a la restauració del subministrament en un termini màxim de dues hores. A més, les persones afectades per talls de subministraments podran sol·licitar a través d'aquests serveis les indemnitzacions o descomptes en factura que resultin d'aplicació, com ocorre en el sector de les telecomunicacions o l'elèctric.

Per a aquest i altres tràmits, les empreses que ofereixen serveis de caràcter bàsic i interès general hauran d'oferir un canal d'atenció gratuït a la clientela les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, quan es tracti d'incidències relacionades amb el subministrament del servei, i no podran derivar les anomenades a telèfons que impliquin un cost. Els operadors d'energia, a més, hauran d'informar sobre mesures d'estalvi i eficiència energètica, així com de les possibilitats de contractar energia procedent de fonts renovables.

Per part seva, els serveis financers asseguraran a la seva clientela la disponibilitat de canals presencials. Una altra novetat important de la futura Llei és que els usuaris podran demanar ser atesos per una persona amb formació especialitzada, independentment que la comunicació s'hagi iniciat a través de contestadors automàtics o sistemes robotitzats. A més, en el supòsit de persones amb discapacitat auditiva, el canal telefònic serà accessible i haurà de complementar-se, a elecció de la persona, amb un sistema alternatiu de missatgeria escrita instantània a través del mòbil o amb un sistema de vídeo interpretació en llengua de signes.

També es vol reduir els temps en els quals les empreses, de manera general, estan obligades a resoldre una reclamació. Així, es passarà dels 30 dies hàbils actuals a tan sols 15. Finalment, les consultes, queixes o reclamacions podran presentar-se a través del mateix canal a través del que es va iniciar la relació contractual, però també, com a mínim, per un mitjà telemàtic, correu ordinari, telèfon i presencialment en els establiments oberts al públic dels quals les empreses disposin. A més, la interposició d'una reclamació impedirà la suspensió del servei quan la causa de la reclamació i de la suspensió coincideixin.