



## Nota informativa

27 de abril de 2023

# Aprobado el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente que pretende mejorar los derechos de los consumidores

**Las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas, tendrán la obligación de disponer de un sistema eficaz para facilitar información, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.**

El Consejo de Ministros ha aprobado la remisión a las Cortes Generales del [Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente](#) cuyo objetivo fundamental es paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas, mejorando así la protección de los derechos de los consumidores. La norma prevé la posibilidad de que las pequeñas y medianas empresas, así como aquellas que estén en pérdidas no se vean afectadas, al no ser las principales generadoras de estas reclamaciones.

La nueva normativa, para cuya tramitación parlamentaria se ha solicitado procedimiento de urgencia, establece también unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas. Estas empresas deberán disponer de un servicio eficaz para facilitar información, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones. Además, antes de contratar un servicio, las personas consumidoras podrán conocer –por ejemplo- los medios de interlocución disponibles, los mecanismos de reclamación o los tiempos previstos de resolución. Toda esta información deberá formar parte de los contratos y tendrá que figurar también en la página web de la empresa.

### Principales aspectos de la futura regulación

- Servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono gratuitos con los que atender quejas y reclamaciones. Se prohíben los números (telefónicos, SMS o similares) de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes. Los servicios de atención al cliente no deberán proporcionar ingresos adicionales a la empresa a costa del consumidor. Queda prohibido ofrecer otros productos al cliente cuando se reclame.
- La gestión de las reclamaciones y quejas se realizará de forma unitaria o centralizada. Además, deberán registrarse y se facilitará el seguimiento de su tramitación.
- Se contempla un plazo máximo de un mes para resolver las quejas, reclamaciones y otras incidencias.
- Las llamadas al servicio de atención al cliente deberán ser respondidas, como máximo, en un minuto en más del 90% de las llamadas.
- Los servicios básicos como el suministro eléctrico, gas, agua o teléfono deberá contar con un horario de atención al cliente disponible las 24 horas al día, 365 días al año, para la formulación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.
- Las empresas deberán informar a los usuarios de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o su continuidad cuando tengan conocimiento de la misma sin que el usuario la solicite.