

El Congreso aprueba el proyecto de Ley por la que se Regulan los Servicios de Atención a la Clientela

El texto ha tenido en cuenta las aportaciones de CCOO dirigidas a garantizar los derechos de las personas trabajadoras del sector de Contact Center. Esperamos que dichas aportaciones se sigan manteniendo tras su aprobación definitiva en el Senado.

28 de Abril de 2023

El proyecto de Ley presentado por el Gobierno a las Cortes ha contado con las aportaciones de **CCOO**, presentadas previamente en el Comité Económico y Social (CES) y posteriormente en una reunión con el equipo ministerial de Consumo.

La Ley pretende mejorar los derechos de las personas consumidoras de servicios de suministros de gas, electricidad y agua, transporte de personas, postales, comunicaciones electrónicas y audiovisuales; servicios que habitualmente utilizan empresas de Contact Center para ofrecer información a sus clientes, resolver quejas o reclamaciones, etc.

Entre las nuevas obligaciones de las empresas de los citados servicios están:

- Plazo máximo de 15 días para resolver quejas o reclamaciones.
- Atención telefónica gratuita.
- No se podrá hacer venta cruzada aprovechando llamadas de reclamaciones.
- El tiempo de espera no superará los 3 minutos para el 95% de las llamadas.
- Para los servicios de incidencias, se garantizará su funcionamiento 24hx365d.
- La atención no podrá ser en exclusiva por medios "no humanos" como centralitas o chat bots, por lo que deberán ofrecer siempre un servicio atendido por personas.
- El personal deberá estar debidamente "formado y capacitado para atender las quejas de sus clientes".

La labor de **CCOO** ha sido la de garantizar que los derechos de las personas consumidoras no entren en conflicto con los de las personas que trabajan en los servicios de atención a la clientela. Por lo tanto, valoramos positivamente el texto de la Ley, que prevé una mejora en la calidad de los servicios, una mayor confianza en el Sector y una mayor garantía para el empleo.

Esta Ley y la firma del **II Convenio Colectivo de Contact Center**, confirman la transición del sector desde un modelo basado en la precariedad, a otro más estable y de calidad.

