CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

ANEXO 5. ESTRUCTURA DE LA EVALUACIÓN DE RESPUESTAS

1. Evaluación del SAC por Canal

A.	**Canal de Atención Telefónica**								
A.1.	**Accesibilidad**								
	Disponibilidad de teléfono gratuito y/o de pago	1	2	6	7	8	9	17	
	Características del teléfono de pago	9	10	11	12	14			
	Redireccionamiento de llamadas	15							
	Teléfono disponible para aportación de autolecturas	18							
	Grado de disponibilidad del servicio	29	30	31	32	33			
	Accesibilidad por parte de consumidores que no son clientes	24							
A.2.	**Transparencia**								
	Publicidad del teléfono de atención al cliente	36	58	59	60	61			
	Idenficación de la empresa y del agente	34	35	22					
	Comunicacion de opciones al cliente	13	16						
A.3.	**Calidad**								
	Sistema de recepción de las llamadas	19	20	23					
	Comunicación de promociones u ofertas comerciales	21							
	Solicitud al consumidor de información redundante o innecesaria	25	26	27	28				
	Grabación de llamadas recibidas en el canal de atención telefónico	37	38	39					
	Formación del personal e incentivos económicos	40	41	42	43	44	53		
	Posibilidad de efectuar reclamaciones sobre la atención recibida	45	46	47					
	Control de la calidad del servicio	48	49	50	51	52			
	Tiempos de gestión y llamadas cortadas	54	55	56	57				
B.	**Canal de Atención Presencial**								
B.1.	**Accesibilidad**								
	Disponibilidad de canal de atención presencial	96							
	Grado de disponibilidad del servicio	97	98						
B.2.	**Transparencia**	99							
	Identificación de la empresa	100							
	Identificación del personal								
B.3.	**Calidad**								
	Tiempos de gestión	101	102						
	Desvíos de consultas y/o reclamaciones a otros canales								
C.	**Canal de Atención por Escrito**	94	95						
D.	**Canal de Atención Online**	103							
E.	**Canal de Atención a través de Redes Sociales**	63	64	65					

2. Evaluación del SAC por Tipo de Gestión

A.	**Gestión de Reclamaciones y Consultas**								
A.1.	**Accesibilidad**	69	70						
A.2.	**Transparencia**	66	67	68	83	104			
A.3.	**Calidad**								
	Resolucion extrajudicial de conflictos	71	72	73	74	75	76	77	78
	Trazabilidad y seguimiento de reclamaciones	79	80	81	82	84	85		
	Compensaciones económicas	86	87	105	106				
	Tiempos medios de gestión de consultas y reclamaciones	92	93						
	Evaluación de la satisfacción del consumidor	107	108						
A.4.	**Canales de recepción de consultas y/o reclamaciones**	88							
A.5.	**Diferencias regionales en la gestión**	89	90	91					
A.6.	**Gestión de consultas y reclamaciones relacionadas con la actividad de distribución**	62							
B.	**Gestión de la Contratación**								
B.1.	**Accesibilidad**	114	116						
B.2.	**Transparencia**	112	113	118					
B.3.	**Calidad**								
	Comprobación de requisitos de clientes vulnerables	115							
	Gestión de cambios de comercializador sin consentimiento y fraudes en contratación o métodos de venta abusiva	117	119	120					
	Control de la calidad del servicio de contratación	109	110	111					