

ANEXO 1

Recomendaciones al comercializador de electricidad y de gas natural sobre el servicio de atención al cliente:

1. La actividad y actuación del servicio de atención al cliente debe ser homogénea en todo el territorio en el que la comercializadora tenga su actividad, garantizando que la calidad en la atención se presta a todos los usuarios por igual.
2. Debe ser accesible a todos los usuarios y, por tanto, facilitar el acceso al mismo de personas con dificultades especiales, tanto en la atención presencial como en la presentación de información facilitada por medios electrónicos y/o telemáticos.
3. El comercializador debe informar y dar respuesta al consumidor de forma clara, transparente y adaptándose a las características sociales y culturales del mismo, solicitando al usuario solo los datos necesarios para gestionar su reclamación o consulta, y no utilizando el servicio de atención al cliente para la comunicación al consumidor de promociones u ofertas comerciales. Asimismo, el personal que preste el servicio de atención al cliente deberá contar con una formación adecuada.
4. Se recomienda que todas las llamadas que el consumidor realice al servicio de atención al cliente sean grabadas y que exista un procedimiento sencillo por el que el cliente tenga acceso a dicha grabación.
5. Debe estar claramente identificada la empresa con la que el consumidor tiene contratado el suministro y/o está contactando, distinguiéndola inequívocamente de otras empresas pertenecientes a un mismo grupo empresarial, ya sean comercializador de referencia/último recurso, comercializador libre o distribuidor, y ello en todos los canales que utilice con respecto a los servicios de atención al cliente.
6. Los teléfonos gratuitos de atención al cliente deben figurar destacados, en la página web, en la factura, en el contrato y en cualquier espacio de que disponga la comercializadora para la atención al cliente, respecto de los no gratuitos, especificando qué gestión puede realizar el consumidor en cada uno de ellos. Asimismo, se recomienda que en cualquier medio en el que se publiquen los teléfonos no gratuitos, consten también los teléfonos gratuitos.

7. Se recomienda que aquellas comercializadoras que dispongan de teléfonos de atención al cliente no gratuitos publiciten el coste de la llamada para el consumidor, no pudiendo obtener el comercializador ingresos procedentes de dichos teléfonos.
8. Se debe informar al consumidor sobre todas las características del servicio o producto por el que pregunte y, en especial, sobre los precios aplicables a la potencia contratada y a la energía consumida y sobre la facturación de los mismos. Asimismo, se recomienda asesorar al cliente sobre la potencia a contratar más adecuada, los posibles ahorros asociados a modificaciones en las pautas de consumo, y sobre las obligaciones de mantenimiento de las instalaciones.
9. Se recomienda la publicación explícita de la política de gestión de las quejas y reclamaciones de cada comercializador, en la que se recojan los procedimientos y plazos, además de los criterios de distinción y cierre de las mismas. En cualquier caso, informarán a sus clientes de los derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio, en particular, de las condiciones de la adhesión al sistema extrajudicial de conflictos.
10. Se recomienda implantar un sistema que permita conocer el grado de satisfacción de sus clientes, tanto en el trato como en la respuesta recibida, y que incentive al comercializador a una mejora continua en el servicio que presta.