

**INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN  
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y  
USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA**

**Expediente nº: IPN/CNMC/047/21**

**PLENO**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. Cani Fernández Vicién

**Vicepresidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D<sup>a</sup>. María Ortiz Aguilar

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D<sup>a</sup>. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xavier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

**Secretario del Consejo**

D. Miguel Bordiú García-Ovies

En Madrid, a 21 de diciembre de 2021

Vista la solicitud de informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo, en relación con el anteproyecto de ley de referencia, que tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) el 26 de noviembre de 2021, en ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 5.2 de la [Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC](#), el PLENO acuerda emitir el presente informe.

## **1. ANTECEDENTES**

La protección de los derechos de los consumidores es uno de los principios rectores de la política social y económica, recogido en el artículo 51 de la Constitución Española de 1978, que encarga a los poderes públicos la garantía de la defensa de las personas consumidoras y usuarias. Para ello, deben proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas y promover su información y educación.

Su principal desarrollo se encuentra en el [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, TRLGDCU). Esta norma ha experimentado diversas modificaciones para adaptarse a los desarrollos legislativos de la Unión Europea (UE) y a los cambios en los hábitos de consumo como consecuencia de la pandemia del covid-19.

Destacan las modificaciones introducidas por el [Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre<sup>1</sup>](#), para garantizar que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela sean diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, que el uso de la posible línea telefónica a efectos de comunicarse con el empresario en relación con el contrato celebrado no suponga para las personas consumidoras y usuarias un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar y que, en los servicios básicos de interés general, las empresas prestadoras de los mismos dispongan de un teléfono gratuito de atención a su clientela.

Más recientemente, se han introducido modificaciones por el [Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril<sup>2</sup>](#), que se está tramitando como [Proyecto de ley](#) por las Cortes (que transpone la [Directiva 2019/2161 de modernización<sup>3</sup>](#)).

La exposición de motivos de este APL indica que la normativa vigente no parece haber logrado los objetivos previstos y que los servicios de atención a la clientela

---

<sup>1</sup> RD-ley de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, que modifica los artículos 21.2 y 49.1 TRLGDCU

<sup>2</sup> Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.

<sup>3</sup> Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE)

deben aumentar su eficacia para reducir el número de quejas y reclamaciones. De este modo, el APL, en línea con la [Nueva Agenda del Consumidor](#) de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, pretende abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas.

Por último, debe reseñarse que la CNMC ha analizado anteriormente diversos aspectos relacionados con la normativa de protección de los consumidores<sup>4</sup>. En ellos, se valoraba positivamente el aumento de la información precontractual a los consumidores, así como la inclusión de mecanismos de defensa ante posibles incumplimientos, a la vez que se recomendaba, en relación con las compras de paquetes de viajes, justificar el umbral para calificar un viaje como combinado, informar al viajero sobre qué parte de su viaje gestiona cada prestador y la posibilidad de reclamación a uno solo o a todos ellos.

## **2. CONTENIDO**

El APL se estructura en una exposición de motivos, 23 artículos agrupados en cuatro capítulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

**El capítulo I de la ley está dedicado a las disposiciones generales.** El artículo 1 determina como objeto de la ley el establecimiento de unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela, que tendrán carácter obligatorio para las empresas. El artículo 2 delimita el ámbito de aplicación de la ley por razón de la actividad: venta de bienes y prestación de determinados servicios. Además, se especifica que la ley solo se aplicará a los servicios de interés general prestados por las Administraciones Públicas cuando medie el pago de un precio público.

El criterio definitorio de las empresas que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley, salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos, parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> [IPN/CNMC/042/17](#) e [IPN/CNMC/027/21](#), Informes de los años 2017 y 2021 sobre sendos APL por el que se modifica el TRLGDCU.

<sup>5</sup> Dicha categoría está constituida por las “empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance de negocios anual no excede de 43 millones de euros”, a las que seguirán resultando de aplicación, no obstante, las disposiciones al respecto contenidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. No obstante, en aras a la proporcionalidad, este criterio se ha modulado de tal forma que la presente ley resulte de

Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos. Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo en la misma lengua en la que se realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria.

**En el capítulo II de la ley se aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas,** regulándose aspectos básicos de estos servicios tales como los medios mínimos que las empresas deben poner a disposición de su clientela. En este sentido, se considera básico que el servicio se preste, al menos, a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual, pues se considera que es el más idóneo para que la clientela pueda llevar a cabo estas comunicaciones, dado que fue el elegido por su parte inicialmente.

En este punto, se pretende que la norma abarque los desarrollos tecnológicos tanto presentes como futuros, pudiéndose hacer uso de sistemas de inteligencia artificial que faciliten y sistematicen las comunicaciones entre las partes. No obstante, se considera fundamental que la clientela pueda acceder, si así lo desea, a una atención personalizada por parte de la empresa, que deberá ser prestada por personas formadas para ello.

Con independencia de los medios elegidos por la empresa para prestar el servicio, el artículo 10 contempla disposiciones específicas respecto de la atención telefónica, pues suele ser el medio más habitual puesto a disposición de la clientela por parte de las empresas para llevar a cabo las comunicaciones entre las partes. Este capítulo también contempla los requisitos mínimos para la tramitación y resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

Por su parte, **el capítulo III contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio** conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo.

---

aplicación a todas aquellas empresas que cumplan alguno de dichos requisitos, no considerándolos de forma cumulativa, así como para hacer alusión al concepto de grupo de sociedades en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Con esta modulación se busca incluir también, dentro del ámbito de aplicación de esta ley, a los proveedores de bienes o prestadores de servicios que operan a través de distintas sociedades pero que, en su conjunto, tienen capacidad económica y recursos para hacer frente a las disposiciones de la norma.

**El capítulo IV de la ley está dedicado al régimen de infracciones y sanciones**, y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en la ley constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el TRLGDCU y otras leyes complementarias, así como en la legislación autonómica que resulte de aplicación según corresponda.

Asimismo, se recoge en la ley una disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas y una disposición derogatoria única.

Igualmente, en aras de la seguridad jurídica, se incorporan tres disposiciones finales tendentes a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

En el ámbito financiero se debe garantizar la máxima protección a la clientela y una elevada seguridad jurídica. Por ello, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela recogida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela, en línea con la presente norma. Se garantiza, con ello, además, que se siga ejerciendo la supervisión sobre las entidades del sector financiero por parte de los supervisores sectoriales, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### **3. VALORACIÓN**

#### **3.1. Observaciones generales**

Los consumidores son los destinatarios de las actividades económicas, en la medida en que en mercados abiertos a la competencia pueden comparar y elegir entre varias opciones y las empresas rivalizan y se esfuerzan para que aquellos escojan sus productos, bajando sus precios, mejorando la calidad o desarrollando nuevas variedades que se ajusten mejor a las necesidades y a los gustos de los consumidores<sup>6</sup>.

La CNMC tiene entre sus funciones la supervisión del buen funcionamiento de los mercados a través de una competencia efectiva entre las empresas. Esta competencia redundará en el bienestar general de los ciudadanos en su condición

---

<sup>6</sup> Por el contrario, cuando se producen situaciones de escasa competencia, aparecen empresas que pueden aprovecharse de su poder de mercado, perjudicando a los consumidores, que reciben productos más caros, de peor calidad y menos ajustados a sus necesidades.

de consumidores, en especial cuando son especialmente vulnerables, ya que permite lograr más calidad e innovación, mejores precios y, en definitiva, mejores ofertas.

La competencia estimula a las empresas a esforzarse y trabajar para que los consumidores seleccionen sus productos. Una parte muy relevante de la calidad del producto o servicio está relacionada con la atención al cliente, a través de aspectos como la recepción de consultas, la gestión y resolución de quejas o incidencias, la forma de entrega del producto o de prestación del servicio, la garantía o las posibilidades de devolución.

Con carácter general, se valora positivamente el APL, ya que para salvaguardar los derechos básicos de las personas consumidoras establece ciertas exigencias en relación con los servicios de atención a la clientela, las cuales pueden empoderar a los consumidores en situaciones donde existe cierto desequilibrio en la relación comercial y reforzar su posición para reclamar mercados más competitivos.

Entre estas medidas, destacan la prohibición del uso de contestadores automáticos como medio exclusivo de atención a clientes, la obligación de la empresa de mantener una comunicación personalizada cuando el consumidor formule una consulta, queja o reclamación, así como la obligación de garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a las personas consumidoras vulnerables (personas con discapacidad o edad avanzada).

Además, se valora positivamente la inclusión de los servicios de telecomunicaciones entre los servicios básicos de interés general (artículo 2.1e del APL), aspecto que fue recomendado por esta Comisión<sup>7</sup> anteriormente: “[...] *los servicios de telecomunicaciones no se han incluido entre los servicios básicos de interés general<sup>8</sup>. En la medida en que se trata de servicios de interés general según lo dispuesto en el artículo 2 de la LGTel, y esenciales para los usuarios en el momento actual de transformación digital y de promoción del trabajo a distancia, cabría valorar su inclusión entre los mencionados en el citado artículo*”.

Sin perjuicio de lo anterior, se han detectado determinados aspectos susceptibles de mejora, que se exponen a continuación.

---

<sup>7</sup> En el informe [IPN/CNMC/027/21](#).

<sup>8</sup> El apartado 2 del artículo 21, redactado por el apartado uno del artículo 3 del RD-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, establece: “(...) A estos efectos [teléfono de atención gratuita al consumidor], tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

*IPN/CNMC/047/21 APL por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*



### **3.2. Observaciones particulares**

#### *3.2.1. Ámbito de aplicación (artículo 2)*

El artículo 2 utiliza diferentes criterios para delimitar el ámbito de aplicación del APL. Por un lado, desde un punto de vista objetivo (venta de bienes y servicios); por otro, desde un punto de vista subjetivo, con diferentes grados de vinculación según el perfil de operador. Esta Comisión recomienda reforzar los siguientes aspectos:

En primer lugar, a pesar de que ni en el APL ni en la MAIN se recoge una explicación a este respecto, parece que se utiliza un concepto de “servicio básico de interés general” que se inspira en el de servicio de interés económico general. En cualquier caso, sea o no esa la categoría de referencia, parece recomendable que se aborde la justificación de la inclusión de los sectores recogidos, así como la de la exclusión de otros que podrían igualmente encajar dentro de aquella categoría<sup>9</sup>.

En segundo lugar, en lo relativo a los servicios que prestan las administraciones públicas, el APL incluye dentro del ámbito de aplicación tanto a los servicios públicos que se prestan en régimen de gestión indirecta como a los servicios que se prestan cuando media el pago de un precio público.

Por un lado, cabe preguntarse si el hecho de que servicios públicos pudieran ser financiados a través de otro tipo de instrumentos (como tasas u otro tipo de prestaciones patrimoniales públicas) debe ser un factor diferenciador suficiente como para no aplicar el APL en estos casos. Por otro, si los servicios que prestan empresas públicas o entidades públicas empresariales en los sectores recogidos en el apartado primero del artículo 2 estarían igualmente sujetos al APL. Y, adicionalmente, si las prestaciones de servicios que pudieran realizarse en dichos sectores, a través de encargos, por entidades que son medios propios personificados de otras entidades públicas estarían igualmente sujetos al APL en cuestión.

En la medida en que el sector público ostenta una presencia relevante en buena parte de los sectores reseñados, desde esta Comisión se recomienda que el conjunto de obligaciones recogidas en el APL se hagan extensivas a los operadores que lleven a cabo una actividad económica en dichos mercados, independientemente de la naturaleza jurídica de la entidad, de su carácter público o privado o de su modo de financiación.

#### *3.2.2 Régimen de atención telefónica (art. 10)*

---

<sup>9</sup> Por ejemplo, en lo que se refiere al apartado primero del artículo 2, la exclusión de los servicios de protección de la salud, de saneamiento de residuos o de transporte de viajeros en taxi.

El art. 10 recoge parte de lo dispuesto en el artículo 21 del TRLGDCU y añade la siguiente previsión novedosa: *“Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa de la clientela”*.

Esta Comisión valora positivamente esta previsión. En el mismo sentido, se solicita que se regule la progresión a números de atención al cliente desde numeración 118AB. A través de estos números se presta el servicio de consulta telefónica sobre números para abonados y, cuando el usuario llamante lo desea, se progresa la llamada directamente al número solicitado. En muchas ocasiones, los usuarios finales solicitan ser progresados a números de atención al cliente de empresas y puede existir una falsa percepción del usuario de que el servicio de atención al cliente progresado mediante el servicio de consulta (118AB) será tarificado al precio de una llamada geográfica o móvil de un servicio de atención al cliente o sin coste -en caso de que el usuario posea una tarifa plana que incluya el número en cuestión-, tal como la norma regula.

Sin embargo, actualmente toda la llamada a un número 118AB (incluida la parte de la llamada que se progresa al número solicitado) se tarifica al cliente llamante al precio informado en la locución inicial del servicio de consulta, que suele ascender a 2,5 euros/minuto. Por ello, debería establecerse alguna limitación para evitar que se cobre por llamadas a números de atención al cliente progresadas desde números 118AB, un importe superior al precio previsto como máximo para los servicios de atención al cliente prestados vía telefónica (*“el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar”*).

### *3.2.3 Empresas que realizan la auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela (artículo 22)*

Conforme a dicho precepto, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural correspondiente respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela. A continuación, se indica que dicha auditoría deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENA).

Se recomienda no exigir que las empresas auditoras deban estar acreditadas por la ENA, habida cuenta de que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo. En caso de que se aprecie una razón de interés público para esta exigencia, debe ser justificada de conformidad con los principios de buena regulación (artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado).

*IPN/CNMC/047/21 APL por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*



#### *3.2.4. Información sobre posibilidad de reclamación en los viajes combinados (disposición final 1ª apartado 4).*

La disposición final primera del APL modifica diversos artículos del TRLGDCU. En concreto, el apartado 4 de dicha disposición modifica el artículo 161.1 del TRLGDCU relativo a la responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento. Frente a la respuesta solidaria que contiene el texto refundido vigente, la modificación introducida establece que *“los organizadores y minoristas responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que le correspondan por su ámbito de gestión (...)”*. A efectos de recibir reclamaciones por parte del cliente, tanto organizadores como minoristas podrán ser punto focal único al que el viajero podrá dirigir sus reclamaciones por todos los servicios contratados.

Esta modificación es similar a la que introduce el APL de modificación del TRLGDCU actualmente en tramitación en las Cortes. En el informe ya citado sobre dicho APL<sup>10</sup>, esta Comisión indicó que el cambio producido en el régimen de garantías (pasar de una respuesta solidaria a responder por el ámbito propio de gestión) se consideraba adecuado en cuanto podía incentivar a los prestadores a ofrecer sus servicios en viajes combinados, con el consiguiente beneficio para los consumidores.

Y para que este efecto positivo tuviera el efecto deseado, se recomendaba *“informar al viajero sobre qué parte de su viaje combinado gestiona cada prestador, así como sobre la posibilidad de reclamar ante uno solo de los organizadores o minoristas, pero también, la de reclamar a todos y cada uno de los prestadores por su ámbito de gestión”*.

Al contener el presente APL que se informa esta misma redacción, se reitera la recomendación citada en el IPN/CNMC/027/21 sobre el APL por el que se modifica el TRLGDCU.

#### *3.2.5 Servicio de atención de al cliente de redes y servicios comunicaciones electrónicas (disposición final 3ª)*

La disposición final tercera del APL modifica el apartado 2 del artículo 47 de la LGTel, relativo a los servicios de atención al cliente, en el marco de los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas. En concreto, el APL sigue manteniendo la obligación de los operadores de disponer de un servicio de atención a la clientela que sea gratuito

---

<sup>10</sup> [IPN/CNMC/027/21](#).

para el usuario, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes.

Además, se propone incluir en este apartado algunas obligaciones nuevas a los operadores sobre la organización de sus servicios de atención al cliente (como decidir si sus oficinas y locales comerciales abiertos al público forman parte o no del servicio de atención al cliente para resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes; garantizar alternatively al uso de contestadores automáticos una atención personalizada al cliente; o admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual).

También se aclara a los usuarios que la interposición de reclamaciones no impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con la reclamación que ejercite el operador, así como las suspensiones o interrupciones del servicio por retraso o impago de estos.

Esta Comisión valora positivamente estas novedades y cree de interés recordar que el pasado 16 de noviembre de 2021, el Consejo de Ministros aprobó el proyecto de nueva Ley General de Telecomunicaciones, que ha sido remitido a Cortes para su tramitación parlamentaria. En este proyecto de ley no se prevén las modificaciones del artículo 47.2 que propone incluir este APL en relación con los servicios de atención al cliente, y en la medida de lo posible sería muy conveniente que se pudiesen tratar las citadas novedades directamente durante la tramitación de la LGTel que se aprobará en un primer lugar.

#### **4. CONCLUSIONES**

La competencia estimula a las empresas a esforzarse y trabajar para que los consumidores seleccionen sus productos. Una parte muy relevante de la calidad del producto o servicio está relacionada con la atención al cliente, a través de aspectos como la recepción de consultas, la gestión y resolución de quejas o incidencias, la forma de entrega del producto o de prestación del servicio, la garantía o las posibilidades de devolución.

Con carácter general se valora positivamente el anteproyecto de ley ya que para salvaguardar los derechos básicos de las personas consumidoras establece ciertas exigencias en relación con los servicios de atención a la clientela, las cuales pueden empoderar a los consumidores en situaciones donde existe cierto desequilibrio en la relación comercial y reforzar su posición para reclamar mercados más competitivos.

Sin perjuicio de lo anterior, se realizan los siguientes comentarios:

- **Ámbito de aplicación.** Se recomienda abordar la justificación de la inclusión de los sectores recogidos como servicios básicos de interés general. En relación con estos, se propone que las obligaciones recogidas en el APL se hagan extensivas a los operadores presentes en esos mercados, independientemente de la naturaleza jurídica de la entidad, de su carácter público o privado o de su modo de financiación.
- **Régimen de atención telefónica.** Se recomienda regular la progresión a números de servicios de atención al cliente desde los números de consulta de abonado 118AB, de manera que no pueda cobrarse a los usuarios llamantes un precio superior por la parte de la llamada progresada a estos servicios, que el precio previsto como máximo para los servicios de atención al cliente prestados vía telefónica (“*el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar*”).
- **Empresas que realizan la auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela.** Se recomienda no exigir que las empresas auditoras deban estar acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación, habida cuenta de que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo.
- **Informar sobre las diferentes posibilidades de reclamación en los viajes combinados.** Se reitera la recomendación de esta Comisión en la que se instaba a informar al viajero sobre diversos extremos en relación con la posible reclamación (qué parte de su viaje combinado gestiona cada prestador, la posibilidad de reclamar ante uno solo de los organizadores o minoristas, así como la de reclamar a todos y cada uno de los prestadores por su ámbito de gestión).
- **Servicio de atención al cliente de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.** Se valoran positivamente las propuestas del APL. En la medida de lo posible, podrían tratarse dichas previsiones durante la discusión de la LGTel que se está tramitando en el Congreso.