

La CNMC analiza el anteproyecto de ley de servicios de atención a la clientela

- La futura norma prohíbe a las empresas atender al consumidor exclusivamente a través de contestadores automáticos, y les obliga a ofrecer un trato personalizado.
- La Comisión recomienda evitar que se cobre un precio superior al de los 118 cuando las llamadas provienen de este tipo de numeración.
- Sugiere incluir las propuestas del anteproyecto en la discusión sobre la Ley General de Telecomunicaciones, actualmente en tramitación.

Madrid, 20 de enero de 2022.- La CNMC ha publicado el informe sobre el anteproyecto de ley de servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela ([IPN/CNMC/047/21](#)).

El anteproyecto pretende abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela, para aumentar la eficacia de la regulación actual y reducir así el número de quejas y reclamaciones que realizan los consumidores.

Con su tramitación vuelve a modificarse la normativa que defiende los derechos de los consumidores para adaptarla a los desarrollos legislativos de la Unión Europea y a los cambios en los hábitos de consumo producidos, entre otros factores, por la pandemia de Covid-19.

La competencia estimula a las empresas a esforzarse para que los consumidores seleccionen sus productos antes que los de sus competidores. Una parte muy relevante de la calidad del producto o servicio está relacionada con la atención que recibe el cliente mediante canales que permiten la recepción de sus consultas o la gestión y resolución de las quejas.

Uso de contestadores automáticos

La CNMC valora positivamente algunas de las medidas que, en este sentido, incluye el anteproyecto. Entre otras, destacan la **prohibición del uso de contestadores automáticos**, como medio exclusivo de atención al cliente; la obligación de la empresa de mantener una **comunicación personalizada** cuando el consumidor realice una consulta, queja o reclamación; y la obligación de garantizar el **acceso de los consumidores vulnerables** a este tipo de servicios. También se valora positivamente que los **servicios de telecomunicaciones se consideren servicios básicos de interés general**.

La CNMC ha analizado anteriormente aspectos relativos a la normativa de protección de los consumidores ([IPN/CNMC/042/17](#), [IPN/CNMC/027/21](#)). En concreto, en sus informes, la CNMC ha considerado que el aumento de información precontractual y la mejora de la defensa del consumidor ante posibles incumplimientos de las empresas son aspectos que benefician a los clientes, por lo que deben valorarse positivamente.

Recomendaciones

El informe también se realizan una serie de recomendaciones sobre las medidas previstas en el anteproyecto:

- **Ámbito de aplicación:** se recomienda justificar la aplicación de esta nueva normativa en los sectores calificados como servicios básicos de interés general. También, se sugiere que las obligaciones recogidas en el anteproyecto se extiendan a todos los operadores presentes en esos mercados, con independencia de su naturaleza jurídica, carácter público o privado y modo de financiación.
- **Régimen de atención telefónica:** se recomienda establecer alguna limitación para evitar que se cobre, por llamadas de atención al cliente que provienen de números 118AB, un importe superior al precio máximo previsto para este tipo de servicios. A través de los 118, los clientes pueden consultar los números de otros abonados y, si lo desean, se les pone directamente en contacto con el número solicitado.
- **Auditoría de calidad del servicio de atención al cliente:** se recomienda no exigir que las empresas auditoras estén acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación. El servicio de atención al cliente es una actividad liberalizada y, para su ejercicio, no se necesita acreditación ante este organismo.
- **Información sobre posible reclamación en los viajes combinados:** se recomienda informar claramente al viajero sobre qué parte de su viaje combinado gestiona cada prestador, así como sobre la posibilidad de reclamar ante uno o todos los organizadores.
- **Servicio de atención al cliente de redes y servicios de comunicaciones electrónicas:** se valoran positivamente las propuestas introducidas por el anteproyecto, y se aconseja incluirlas en la discusión sobre la Ley General de Telecomunicaciones que se está tramitando en el Congreso.

La CNMC es el organismo independiente regulador de los mercados que garantiza y promueve una competencia efectiva. Este informe se emite a solicitud del Ministerio de Consumo, en ejercicio de las competencias consultivas de la CNMC en aplicación del artículo 5.2 de la [Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#).

[\(IPN/CNMC/047/21\)](#)