

EL SECTOR DEL CONTACT CENTER ANALIZARÁ COMO LE AFECTA LA REFORMA DE LA LEY DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El proyecto de ley, tiene el objetivo de mejorar la protección de los derechos de los consumidores y paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las compañías.

escrito por:Redacción REDESTELECOM viernes, 10 de junio de 2011



En los últimos meses, se está generando una importante expectación en el ámbito empresarial, y muy especialmente en el sector del contact center, en torno al proyecto de Ley sobre la nueva regulación de los servicios de atención al cliente en España (Ley SAC). Esta normativa pretende, entre otros objetivos, mejorar la protección de los derechos de los consumidores y paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes compañías suministradoras de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros y telecomunicaciones, entre otras empresas.

En este sentido, y para dar a conocer en mayor detalle las principales implicaciones de la **Ley SAC**

en los servicios de atención al cliente en España, Sitel, proveedor líder en gestión de atención al cliente en colaboración con la AECCC (Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes), y la empresa de consultoría IZO Systems, han organizado un encuentro el próximo martes, 14 de junio, para profundizar en los aspectos más relevantes de esta ley, y en las consecuencias y beneficios de su aplicación.

En este evento está previsto que participen representantes del sector del contact center y de grandes compañías implicadas en la implementación de esta nueva normativa. Entre los ponentes, destacan: José Francisco Rodríguez, Vocal de la Junta Directiva de AECCC; Juan Carlos Fouz, Chief Executive Officer IZO System y Pedro Lozano de Castro, Director General de Sitel EMEA Sur, además de un responsable de la atención al cliente de una de las mayores compañías suministradoras de luz y gas de España, que ejercerá el papel de moderador durante el encuentro y ofrecerá el punto de vista del cliente que va a sufrir las consecuencias de la aplicación de esta nueva ley.

En un formato de mesa de debate, José Francisco Rodríguez de **AEECCC** comentará, desde su posición como Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto, cómo ha cambiado el modelo de negocio en Alemania, donde ya existe una normativa similar.

En este mismo sentido, Juan Carlos Fouz de IZO System, abordará los puntos críticos de la nueva normativa prevista para España y expondrá cómo ha afectado la implantación de una ley de atención al cliente similar al mercado de Brasil.

Igualmente, y para analizar los aspectos más relevantes de la nueva Ley SAC desde un punto de vista legal, estará Rafael García del Poyo del despacho de abogados Cremades&Calvo-Sotelo.