

El Gobierno premia a banca y telecos en su ley de 'call center'

Entidades financieras y empresas de telefonía evitan las restricciones que impone el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente. La ley se debate en el Congreso y será aprobada en breve.

Mercedes Serraller, Madrid

Clamor entre las empresas que desempeñan labores de *call center* contra el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente. La banca y las compañías de telecomunicaciones desaparecieron misteriosamente de los sectores a los que obliga la norma en el texto que entró en el Congreso. De esta forma, una de las restricciones que impone el Proyecto, que las empresas no puedan hacer una contraoferta cuando el cliente llama para darse de baja, no la tendrán las empresas de Telefonía, las principales protagonistas de estas prácticas.

Las empresas de atención al cliente apuntan que esta ley es "necesaria", pero critican que no se ha contado con el sector en su redacción y que les supondrá costes astronómicos. Entre otros asuntos, lamentan que las nuevas obligaciones de contratación y de cambios en los sistemas técnicos entrarán en vigor cuando se publique en el BOE.

La norma establecerá unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las compañías suministradoras de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros y telecomunicaciones, entre otras. El sector emplea a unas 600.000 personas y mueve cerca de 1.500 millones de euros al año.

Por ejemplo, la ley prevé que la atención telefónica ha de ser gratuita, ágil y personalizada -con lo que acabará con las operadoras automáticas, que ahorran costes-; el plazo máximo de espera no podrá superar 1 minuto para el 90% de las llamadas, y el plazo máximo para resolver las reclamaciones será de un mes, entre otras novedades.

Desde la Asociación de *Contact Centers* se apunta que si las Cortes no lo impiden, la norma hará "pagar a justos por pecadores: telecomunicaciones y banca son, a menudo, los que peor tratan

Asociación de 'Contact Centers': "Paga el justo por el pecador, el que peor trata al cliente"



Los 'call centers' son el puente entre usuario y compañías de telefonía, agua, electricidad o seguros.

al cliente y ha conseguido zafarse de la ley de momento". Esta plataforma, que agrupa al 85% de la facturación del mercado, recuerda que los *call centers* proporcionan servicios variados y de primera necesidad en llamadas de emergencia, citas médicas, teléfonos de ayuda, etc. "Somos el puente entre las empresas y los usuarios", resumen. Tanto el consumidor como Telefónica, Jazztel, o empresas de agua y gas son

La telefonía evita la restricción a hacer contraoferta cuando el cliente llama para darse de baja

sus clientes. Y destacan la tecnología avanzada que utilizan. En cambio, reconocen que la ley ayudará a las empresas cuyos servicios no reúnen la suficiente calidad.

La Asociación de *Contact Centers* ha presentado seis enmiendas a las norma. Una de ellas, por ejemplo, pretende que no todas las llamadas de los usuarios sean gratuitas. Creen que se debería discernir y no cobrar las quejas de los usuarios pero sí las llama-

das en las que el cliente se informa sobre ofertas, por ejemplo. También demandan la posibilidad de hacer contraofertas al usuario que anuncia que abandona el servicio o que no sea obligatorio contestar al cliente con una carta certificada, "un medio de otros tiempos".

A su vez, Pedro Lozano, director General de Sitel en España y Gerente Regional para el Sur de Emea (Europa, Oriente Medio y África), teme que la ley "se convierta en una amenaza para el desarrollo de la actividad del sector, y limite la flexibilidad que podemos ofrecer a nuestros clientes" (ver información adjunta).

Por último, Rafael García del Poyo, socio de Cremades & Calvo-Sotelo, apostilla que el Proyecto, que sufrirá numerosos cambios en las Cortes, "es una oportunidad de regular el sector", y define qué es una queja frente a una incidencia, lo que le parece "un adelanto". García del Poyo concluye que "incrementará el negocio de las auditoras de calidad".

"Honda preocupación" en el sector por el coste

Pedro Lozano de Castro, director General de Sitel Emea Sur, comenta que "nuestra preocupación es que la ley se convierta en una amenaza para el desarrollo de la actividad del sector, y limite la flexibilidad que podemos ofrecer a nuestros clientes. Nuestra experiencia como multinacional nos ha demostrado que cuanto más regulado esté un servicio y más estándares se

establezcan lo que suele ocurrir en ocasiones es que se disminuye el esfuerzo por lograr la excelencia en el servicio y consecuentemente el valor diferencial para los consumidores. En este sentido, una de nuestras máximas es alcanzar la más elevada calidad, por ello creemos que un servicio excelente seguirá siendo excelente haya ley o no". Esta empresa salió de Argentina

por las restricciones que impuso al sector una nueva ley. Lozano prevé que el gasto en España será astronómico, muy por encima de los 2.000 euros que cuantifica la Memoria económica de la norma. Sitel tiene más de 52.000 empleados en 26 países y presta servicio a más de 300 empresas, de las cuales más de 80 forman parte de la lista *Fortune US 500*.