



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

IX LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

4 de agosto de 2011

Núm. 131-10

ENMIENDAS

121/000131 Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 97 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes Generales de las enmiendas presentadas en relación con el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios.

Palacio del Congreso de los Diputados, 29 de julio de 2011.—P. D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Manuel Alba Navarro**.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad, Política Social y Consumo

Al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara, el Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds, presenta las siguientes enmiendas parciales al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios.

Palacio del Congreso de los Diputados, 30 de junio de 2011.—**Gaspar Llamazares Trigo**, Diputado.—**María Nuria Buenaventura Puig**, Portavoz del Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds.

ENMIENDA NÚM. 1

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 2, apartado 1

De modificación.

El primer párrafo del apartado 1 del artículo 2 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Esta ley será de aplicación a los servicios de atención al cliente pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios sanitarios y asistenciales y servicios financieros, incluyendo los que realicen entidades de crédito, compañías aseguradoras, empresas de servicios de inversión o empresas mediadoras en la concesión de crédito o préstamos a que se refiere la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.»

MOTIVACIÓN

En primer lugar, se propone una redacción al comienzo del apartado que evite la mención a los «servicios de atención al cliente ofrecidos o prestados en territorio español», porque podría interpretarse que se limita la aplicación de la Ley al territorio español, cuando una gran cantidad de empresas tiene parte de su atención telefónica externalizada fuera de nuestras fronteras (Endesa, Orange o Telefónica, por ejemplo, en Latinoamérica). La redacción que se propone evita esta confusión y es coherente con la redacción del segundo párrafo del apartado.

En segundo lugar, se propone incluir en el ámbito de aplicación de la norma a los servicios sanitarios y asistenciales, financieros y de seguros. La regulación sectorial, en su caso, no es suficiente para garantizar los derechos de los consumidores porque el grado de insatisfacción de la atención al cliente es estos sectores es notable.

ENMIENDA NÚM. 2

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 2, apartado 1

De modificación.

El último párrafo del apartado 1 del artículo 2 queda redactado como sigue:

«Esta Ley no será de aplicación a las empresas que ocupen a menos de 50 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no exceda de 10 millones de euros.»

MOTIVACIÓN

El Proyecto de Ley establece los umbrales en 250 trabajadores, volumen de negocio de 50 millones de euros o balance general de 43 millones de euros. Esta es la definición de mediana empresa contenida en la Recomendación de la Comisión 2003/361/CE. Se propone reducir esos parámetros a la definición de pequeña empresa, para evitar que las empresas dividan su actividad ajustándola a parámetros que eviten cumplir con esta Ley.

ENMIENDA NÚM. 3

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 2, apartado 2

De modificación.

El apartado 2 del artículo 2 queda redactado en los siguientes términos:

«2. Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las administraciones públicas en régimen de gestión directa o indirecta en los sectores citados en el apartado anterior. A estos efectos, las bases, pliegos o condiciones de prestación de tales servicios, aprobados por la Administración competente contendrán una mención expresa a la aplicación de esta ley.»

MOTIVACIÓN

No debe excluirse a los servicios prestados por las Administraciones Públicas, ya que este tipo de servicios de atención al cliente, comúnmente denominados de «emergencias» o de «atención ciudadana», igualmente se prestan en nuestro país en modalidad de externalización a empresas de Contact Center.

Se propone por tanto suprimir el primer párrafo del apartado e incluir en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las administraciones públicas independientemente de que exista contraprestación económica o no, o que la gestión sea directa o indirecta.

ENMIENDA NÚM. 4

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 5, apartado 1

De modificación.

El apartado 1 del artículo 5 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Las empresas estarán obligadas a disponer de un departamento específico para la atención, tramita-

ción y seguimiento de reclamaciones de los clientes, garantizando que el personal destinado al mismo dispondrá de la formación y cualificación necesarias, estableciendo a estos efectos un sistema de clasificación profesional.»

MOTIVACIÓN

Es esencial para los usuarios que existan departamentos específicos para el tratamiento de las quejas, ya que la mayoría de servicios de atención al cliente no tiene personal específico cualificado para el tratamiento de las mismas.

ENMIENDA NÚM. 5

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 5, apartado 2

De modificación.

El apartado 2 del artículo 5 queda redactado en los siguientes términos:

«2. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días naturales desde su presentación. En caso de que en el plazo de quince días naturales la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, (...)»

MOTIVACIÓN

Se establece en el Proyecto de Ley que las reclamaciones tendrán que resolverse en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. Este plazo máximo entendemos que es excesivo y se propone su reducción.

ENMIENDA NÚM. 6

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 5

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo 5 con la siguiente redacción:

«2 bis (nuevo). En caso de que en el plazo de quince días naturales la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente y los prestadores de servicios no estuviesen adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, estas empresas deberán informar al cliente de las administraciones competentes y asociaciones de consumidores a las que pueden acudir para defender sus derechos.»

MOTIVACIÓN

El Proyecto de Ley establece que si las reclamaciones no se solucionan en el plazo establecido satisfactoriamente, las empresas sometidas a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos tendrán que facilitar al cliente el acceso al mismo. El problema es que la gran mayoría de empresas no se encuentran sometidas a estos sistemas. Se propone por ello que, al menos, las empresas no sometidas a esos sistemas informen al cliente de los organismos a los que pueden acudir.

ENMIENDA NÚM. 7

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 5, apartado 3

De modificación.

El apartado 3 del artículo 5 queda redactado en los siguientes términos:

«3. La respuesta a la queja o reclamación se realizará por escrito en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato o la reclamación.»

MOTIVACIÓN

Es necesario que la respuesta sea por escrito ya que si no es así, el cliente no tendrá la posibilidad de reclamar si la resolución a la queja no le es satisfactoria. Además, entendemos que la contestación a cualquier reclamación debe ser respondida a petición del cliente en la lengua en la que aquella se realizó.

ENMIENDA NÚM. 8

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 6

De modificación.

El artículo 6 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad de sus servicios de atención al cliente que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros que se relacionan en este capítulo, debiendo recoger los parámetros de calidad exigidos en contrato privado o mercantil cuando el servicio lo preste un tercero.»

MOTIVACIÓN

Para que se cumplan estos mínimos de calidad las partes implicadas, empresa de servicios y empresa prestadora del servicio de atención al cliente, deben fijar el mínimo de calidad en sus contratos para que no existan discrepancias a la hora de interpretar la calidad, ya que las empresas prestadoras de este tipo de servicios tienen sus propias políticas de calidad.

ENMIENDA NÚM. 9

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 8, apartado 3

De modificación.

El último inciso del apartado 3 del artículo 8 queda redactado en los siguientes términos:

«A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado. Cuando el servicio lo preste un tercero, se establecerá en el contrato privado o mercantil la formación y capacitación requeridas y el tiempo mínimo de su impartición.»

MOTIVACIÓN

La formación y capacitación deben ser incluidas puesto que los servicios a los que se refiere esta ley son complejos y específicos y requieren de una capacitación alta por parte de los operadores encargados de prestar el servicio. Si se omite esta cuestión cuando los servicios de atención al cliente son prestados por un tercero, las empresas encargadas de prestar los servicios podrían reducir cada vez más su formación ocasionando un deterioro del servicio y un perjuicio a los usuarios.

ENMIENDA NÚM. 10

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 9

De modificación.

El segundo inciso del apartado 2 del artículo 9 queda redactado en los siguientes términos:

«En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio o a sus proveedores en este servicio a costa del cliente.»

MOTIVACIÓN

Se propone extender la prohibición de obtener ingresos a costa del cliente a los proveedores de este servicio, para impedir que sean éstos lo que puedan repercutir el coste el servicio.

ENMIENDA NÚM. 11**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 13

De modificación.

El artículo 13 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 13. Disponibilidad del servicio de atención al cliente.

El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. En todo caso, para los servicios de tracto sucesivo que, por su especial transcendencia en la vida diaria de los consumidores y usuarios se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley, como son los servicios de comunicaciones electrónicas y el suministro eléctrico, de gas y de agua, así como para los servicios sanitarios y asistenciales y los servicios financieros, el servicio de atención al cliente estará disponible 24 horas, 365 días al año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.»

MOTIVACIÓN

Tiene bastante sentido un servicio 24 horas y 365 días en el sector bancario, asegurador y sanitario, que en otra enmienda se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley en beneficio del consumidor.

ENMIENDA NÚM. 12**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 17

De modificación.

El artículo 17 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 17. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

Las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido y la profesionalidad del personal que presta el servicio y de los responsables del mismo, expresada con una puntuación entre 1 y 5.»

MOTIVACIÓN

Se ha de analizar no sólo el grado de satisfacción respecto del trato recibido y la profesionalidad de los responsables del servicio, sino también de todo el personal que presta dicho servicio, ya que el cliente tratará en primer lugar con el personal que lo presta y, en último lugar, con los responsables.

ENMIENDA NÚM. 13**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 18, apartado 1

De modificación.

El primer párrafo del apartado 1 del artículo 18 queda redactado como sigue:

«1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será el de las empresas que ofrezcan o presten servicios a consumidores y usuarios en territorio del Estado español, independientemente del ámbito geográfico de la empresa prestadora del servicio de atención al cliente.»

MOTIVACIÓN

Se propone aclarar que no deben existir diferencias de medición entre España y otros países que eviten garantizar el cumplimiento de lo establecido en esta ley respecto a la prestación del servicio de atención al cliente.

ENMIENDA NÚM. 14**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 18, apartado 1

De supresión.

Se suprime el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 18.

MOTIVACIÓN

Este párrafo establece que reglamentariamente se podrán determinar umbrales de cifra de negocio o número de trabajadores a partir de los cuales se eximiría a las empresas de cumplir con los parámetros mínimos de calidad. Se propone su supresión para preservar la protección de clientes y usuarios.

ENMIENDA NÚM. 15**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 18

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo 18 con la siguiente redacción:

«5 bis (nuevo). Los servicios de atención al cliente deberán determinar el número mínimo de trabajadores necesarios para garantizar lo dispuesto en el artículo 16.2 de esta ley.»

MOTIVACIÓN

Para garantizar lo establecido en el artículo 16.2 (tiempo para la atención telefónica) es necesario que las plantillas se ajusten a las necesidades de los distintos servicios.

ENMIENDA NÚM. 16**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 20

De adición.

Se añade un nuevo párrafo al final del artículo 20 con la siguiente redacción:

«Asimismo, las infracciones en materia de discriminación e incumplimiento de las exigencias de accesibilidad de las personas con discapacidad se sancionarán conforme a lo dispuesto en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.»

MOTIVACIÓN

Las infracciones en esta materia no tienen acogida en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

ENMIENDA NÚM. 17**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

A la disposición adicional primera

De supresión.

Se suprime la disposición adicional primera.

En otra enmienda se propone integrar los servicios de atención al cliente de las entidades financieras y de seguros en el ámbito de aplicación de esta ley, pues son una fuente muy importante de reclamaciones por parte de sus usuarios.

ENMIENDA NÚM. 18 A la Mesa del Congreso de los Diputados

FIRMANTE:
**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

A la disposición adicional segunda

De supresión.

Se suprime la disposición adicional segunda.

MOTIVACIÓN

En esta disposición se limita la aplicación de la ley a unos determinados servicios de transporte (servicios de transporte ferroviario de viajeros y los prestados por empresas de transporte público urbano y metropolitano) en las condiciones que determine el Ministerio de Fomento. Se propone su supresión por entender que a este tipo de servicios hay que aplicarles de igual forma esta ley.

ENMIENDA NÚM. 19

FIRMANTE:
**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

A la disposición transitoria única

De supresión.

Se suprime el segundo párrafo de la disposición transitoria única.

MOTIVACIÓN

La inclusión del periodo transitorio de un año desde la entrada en vigor de esta ley para los servicios de transporte de viajeros con objeto de adaptar sus servicios de atención al cliente no está justificado, ya que estaríamos limitando la protección de los consumidores por lo que el plazo de 6 meses es suficiente para garantizar unos servicios de atención de calidad de conformidad con la ley.

El Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds al amparo de lo establecido en el artículo 110 del vigente Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a consumidores y usuarios.

Palacio del Congreso de los Diputados, junio de 2011.—**Joan Ridaó i Martín**, Portavoz del Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds.

ENMIENDA NÚM. 20

FIRMANTE:
**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 2, apartado 1.

De modificación.

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 2, con la siguiente redacción:

«1. Esta ley será de aplicación a los servicios de atención al cliente ofrecidos por las empresas pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas, con independencia del lugar desde donde se preste.»

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que no puede limitarse la aplicación de esta Ley al territorio español, ya que la gran mayoría de empresa tiene parte de su atención telefónica en Latinoamérica como son Endesa, Orange, Telefónica, etc. Si lo que pretende esta Ley es proteger a los usuarios y excluimos los dejamos igual de indefensos.

ENMIENDA NÚM. 21**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 2, apartado 1, último párrafo

De supresión.

Se suprime el último párrafo del apartado 1 del artículo 2.

Esta Ley no será de aplicación a las empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros.

JUSTIFICACIÓN

Este punto debe ser eliminado del redactado ya que fomenta que las empresas dividan su actividad ajustándola a estos parámetros para no cumplir con esta Ley.

ENMIENDA NÚM. 22**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 2, apartado 2.

De modificación.

Se modifica el redactado del apartado 2 del artículo 2, que queda redactado como sigue:

«2. Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las administraciones públicas en régimen de gestión directa o indirecta en los sectores citados en el apartado anterior. A estos efectos, las bases, pliegos o condiciones de prestación de tales servicios, aprobadas por la Administración competente contendrán una mención expresa a la aplicación de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

A nuestro modo de ver siguen siendo usuarios independientemente de que exista contraprestación económica o no y la relación de los servicios públicos sea directa o indirecta.

ENMIENDA NÚM. 23**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 5, apartado 1

De modificación.

Se modifica el redactado del apartado 1 del artículo 5, que queda redactado como sigue:

«Las empresas estarán obligadas a disponer de un departamento específico para la atención, tramitación y seguimiento de reclamaciones de los clientes, garantizando que el personal destinado al mismo, disponga de la formación y cualificación necesaria, estableciendo a los efectos un sistema de clasificación profesional.»

JUSTIFICACIÓN

Es esencial para los usuarios que existan departamentos específicos para el tratamiento de las quejas, debido a que la mayoría de servicios de atención al cliente no tiene personal específico cualificado para el tratamiento de las mismas.

ENMIENDA NÚM. 24**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 5, apartado 3.

De modificación.

Se modifica el redactado del apartado 3 del artículo 5, que queda redactado como sigue:

«3. La respuesta a la queja o reclamación se realizará por escrito en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato o la reclamación.»

JUSTIFICACIÓN

Es imprescindible que la respuesta sea por escrito ya que sino el cliente no tendría la posibilidad de reclamar si la resolución a la queja no le es satisfactoria. También entendemos que la contestación a cualquier reclamación debe ser respondida a petición del cliente en cualquiera de las lenguas oficiales del país.

ENMIENDA NÚM. 25

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 6

De modificación.

Se modifica el redactado del artículo 6, que queda redactado como sigue:

«Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad de sus servicios de atención al cliente que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros que se relacionan en este capítulo, debiendo recoger los parámetros exigidos de calidad en contrato privado o mercantil cuando el servicio lo preste un tercero.»

JUSTIFICACIÓN

Para que se de cumplimiento a estos mínimos de calidad las partes implicadas (Empresa de servicios y empresa prestadora del servicio) deben dejar fijado el mínimo de calidad en sus contratos para que no haya discrepancias a la hora de interpretar la calidad, ya que las empresas prestadoras de este tipo de servicios tienen sus propias políticas de calidad.

ENMIENDA NÚM. 26

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 8, apartado 3.

De modificación.

Se modifica el redactado del apartado 3 del artículo 8, que queda redactado como sigue:

«3. El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficiencia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado dicha formación se establecerá en el contrato privado o mercantil reflejándose la formación requerida y el tiempo mínimo de impartición, cuando el servicio lo presta un tercero .»

JUSTIFICACIÓN

Esta formación deber ser incluida puesto que los servicios a los que se refiere esta ley, son complejos y específicos que requieren de una capacitación alta por parte de los operadores encargados de prestar el servicio. En caso de omitir este dato cuando los servicios de atención al cliente son prestados por un tercero, las empresas encargadas de prestar los servicios cada vez reducen más su formación llegando en la mayor parte de las ocasiones a ser insuficiente, ocasionando un deterioro del servicio sufriendolo así los usuarios

ENMIENDA NÚM. 27

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Al artículo 18, apartado 1

De modificación.

Se modifica el redactado del apartado 1 del artículo 18, que queda redactado como sigue:

«1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será para empresas que ofrezcan o presten servicios a consumidores y usuarios en territorio español, independientemente del ámbito geográfico de la empresa prestadora de servicios.»

JUSTIFICACIÓN

Para que no existan diferencias de medición entre España y países miembros que eviten garantizar el cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

No importa el volumen de negocio o número de clientes ya que se trata de una ley cuyo objetivo es la protección de clientes y usuarios además lo deberíamos ligar a la explicación dada en la solicitud de eliminación del párrafo 4 artículo 2.

ENMIENDA NÚM. 28

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Artículo 18, apartado nuevo

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo 18, con la siguiente redacción:

«6. Los servicios de atención al cliente deberán determinar número de trabajadores mínimos necesarios para garantizar lo establecido en el artículo 16.2.»

JUSTIFICACIÓN

Para garantizar lo establecido en el artículo 16.2, es necesario que las plantillas se ajusten a las necesidades de los distintos servicios.

ENMIENDA NÚM. 29

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
de Esquerra Republicana-
Izquierda Unida-Iniciativa
per Catalunya Verds**

Disposición adicional primera

De modificación.

Se modifica el redactado de la disposición adicional primera que queda redactada como sigue:

«Esta Ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.13.^a de la Constitución Española y respetando en todo caso las competencias exclusivas atribuidas a las Comunidades Autónomas en materia de consumo.»

No obstante, se dictan al amparo del artículo 149.1.6.^a de la Constitución, el artículo 5.2 que tendrá la consideración de legislación procesal, sin perjuicio de las necesarias especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las comunidades autónomas.

JUSTIFICACIÓN

Garantizar las competencias exclusivas que puedan tener las Comunidades Autónomas, en materia de consumo. En este sentido, el Estatut d'Autonomía de Catalunya, otorga a la Generalitat en su artículo 123 la competencia exclusiva en materia de consumo, que incluye en todo caso:

La defensa de los derechos de los consumidores y los usuarios, proclamados por el artículo 28, y el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación.

a) La regulación y el fomento de las asociaciones de los consumidores y usuarios y su participación en los procedimientos y asuntos que les afecten.

b) La regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo.

c) La formación y la educación en el consumo.

d) La regulación de la información en materia de consumidores y usuarios.

A la Mesa del Congreso de los Diputados

El Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), al amparo de lo dispuesto en el artículo 109 y siguientes

del reglamento del Congreso de los Diputados presenta las siguientes enmiendas al articulado del Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de julio de 2011.—**Josu Iñaki Erkoreka Gervasio**, Portavoz del Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV) .

ENMIENDA NÚM. 30

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Al artículo dos, párrafo cuarto

De modificación.

Proponemos que el párrafo cuarto del apartado primero del artículo segundo quede redactado del siguiente tenor:

«Esta Ley no será de aplicación a las empresas que ocupen menos de 250 trabajadores o cuyo volumen (...)»

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que en determinados sectores, como las comunicaciones electrónicas u otros servicios como el suministro de agua y electricidad, pueden conciliarse un bajo número de trabajadores con un elevado volumen de negocio, proponemos que se apliquen los criterios de definición de la mediana empresa recogidos en la Recomendación de la Comisión 2003/361/CE, de 6 de mayo de 2003, si bien de forma alternativa y no necesariamente complementaria.

ENMIENDA NÚM. 31

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

A la letra c), del apartado segundo, del artículo cuatro

De modificación.

Proponemos la siguiente redacción para la letra c) del apartado dos, del artículo cuatro:

«c) reclamar con eficacia»

JUSTIFICACIÓN

Con esta redacción no quedan limitados los motivos de reclamación que puede tener un consumidor frente a una empresa pues, en ocasiones, no proceden, tal y como consta en la redacción del anteproyecto de error, defecto o deterioro del servicio contratado sino de otras causas.

ENMIENDA NÚM. 32

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Nueva letra h) en el apartado segundo, del artículo cuatro

De adición.

Proponemos incluir en el apartado segundo del artículo cuatro una nueva letra h) del siguiente tenor:

«h) Mediar con el consumidor, directamente o a través de la asociación de consumidores a la que éste pertenezca, para lograr una reordenación de las deudas debidas, exigibles y no pagadas, en aquellos supuestos en los que el consumidor no pueda hacer frente, por motivos sobrevenidos, a los pagos.»

JUSTIFICACIÓN

Dada la situación económica actual, uno de los problemas más graves de los consumidores es el de riesgo de caer en situaciones de sobreendeudamiento. Para evitar esta situación, o una vez caída en ella, se debería establecer la facultad de estos mecanismos para mediar y establecer un abono escalonado de cuotas pendientes. En el ámbito concreto de este anteproyecto de ley se traduce en la imposibilidad de atender los abonos periódicos de servicios imprescindibles como luz, agua etc., servicios de necesaria satisfacción para evitar caer en exclusión social.

ENMIENDA NÚM. 33

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Nuevo párrafo en el apartado sexto, del artículo cuatro

De adición.

Proponemos incluir un párrafo *in fine* en el apartado sexto del artículo cuatro:

«(...) el usuario. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley estarán obligadas a aprobar un reglamento interno que regule la actividad del servicio de atención al cliente. Este Reglamento interno deberá reflejar los trámites internos para la atención de las reclamaciones en la empresa y los plazos a los que estén sujetos estos trámites, publicándose en la página web de la entidad y en todo aquel soporte que permita su amplia difusión.»

JUSTIFICACIÓN

Mayor información para los consumidores.

ENMIENDA NÚM. 34

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Al apartado primero, del artículo cinco

De modificación.

Proponemos una nueva redacción para el apartado primero del artículo cinco:

«1. Las empresas deberán admitir la presentación de quejas, reclamaciones e incidencias de forma presencial, por correo, por vía telefónica y por medios electrónicos.»

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que las empresas han de aceptar la presentación de las quejas, reclamaciones e incidencias por todos los medios posibles, esto es, de forma presencial, por correo postal o cualquier otro medio adecuado.

ENMIENDA NÚM. 35

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Nuevo apartado al artículo cinco

De adición.

Se propone incluir un nuevo apartado al artículo cinco:

«4. La respuesta a las quejas, reclamaciones o incidencias que sean presentadas se responderán, en primer lugar, por el mismo medio que fue empleado para su presentación, y si éste no fuera posible, por cualquiera de los otros medios, esto es, la forma presencial, por el correo postal, por la vía telefónica por medios electrónicos o por el medio empleado por el usuario, pero en todo caso deberá quedar constancia a través de un soporte duradero. En todo caso, el servicio de atención al cliente tiene la obligación de dejar constancia de la presentación de la correspondiente queja, reclamación o incidencia.»

JUSTIFICACIÓN

Mayor protección para los consumidores.

ENMIENDA NÚM. 36

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Nuevo párrafo a la letra f), del apartado primero del artículo siete

De adición.

Se propone añadir un párrafo *in fine* en la letra f) del apartado primero del artículo siete:

«f) la entidad deberá indicar tanto en el contrato si la adhesión fuese previa, en las facturas, y en todo caso en la respuesta ante una reclamación, queja o incidencia, si se encuentra adherida o no a algún sistema extrajudicial de resolución de conflictos y en caso afirmativo, informará al consumidor sobre el procedimiento a seguir para hacer valer allí sus derechos.»

JUSTIFICACIÓN

Mayor información y protección al consumidor

ENMIENDA NÚM. 37**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)**

Al apartado segundo del artículo nueve

De modificación.

Se modifica el párrafo final del apartado segundo del artículo nueve en el sentido siguiente:

«2. (...) del servicio o a sus proveedores (...).»

JUSTIFICACIÓN

Extender la prohibición a «los proveedores de este servicio», a fin de impedir que sean éstos los que puedan repercutir el coste.

ENMIENDA NÚM. 38**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)**

Nuevo apartado tercero al artículo nueve

De adición.

Se propone añadir un nuevo apartado tercero al artículo nueve, del siguiente tenor:

«3. En el caso de empresas prestadoras de servicios económicos de interés general, además aquellas empresas que, por su actividad o volumen de negocio no tengan la obligación de contar con teléfonos gratuitos, deberán ofrecer y publicitar también un número con prefijo local.»

JUSTIFICACIÓN

El CCU ha manifestado reiteradamente su preocupación sobre las líneas 901 y 902 de atención al cliente

con las que cuentan muchas empresas, públicas y privadas, que prestan servicios, y que suponen un mayor coste, en líneas generales para el usuario, dado que son líneas liberalizadas, cuyo coste dependerá del operador telefónico que haya contratado cada compañía, y que, además, para todos aquellos usuarios que tengan tarifas planas, supone un coste extra añadido a su factura.

ENMIENDA NÚM. 39**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)**

Al apartado segundo del artículo diez

De modificación.

Se propone modificar el apartado segundo del artículo diez en el siguiente sentido:

«2. (...) reclamación, incidencia presentada o solicitud sobre la gestión del servicio, de modo (...).»

JUSTIFICACIÓN

En este apartado debería añadirse a las quejas, reclamaciones o incidencias contractuales cualquier gestión del servicio. Por ejemplo: solicitamos vía telefónica a nuestro operador la desconexión de los servicios de tarificación adicional y este nos asegura que los bloqueará. Pasado un tiempo, verificamos que dicho servicio no ha sido desconectado lo que nos ocasiona un perjuicio económico. Al no entrar dentro de la categoría de incidencia queja o reclamación, esta gestión no tendría asignado un número y no podríamos justificar que hemos solicitado dicho bloqueo y reclamar el perjuicio sufrido.

ENMIENDA NÚM. 40**FIRMANTE:**

**Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)**

Al apartado primero del artículo dieciséis

De modificación.

Proponemos modificar el final del apartado primero del artículo dieciséis del modo siguiente:

«(...) y, en todo caso, en los plazos máximos establecidos en esta Ley.»

JUSTIFICACIÓN

Coherencia normativa con lo recogido en nuestras propuestas de enmienda.

ENMIENDA NÚM. 41

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Vasco
(EAJ-PNV)

Nuevo apartado segundo al artículo veinte

De adición.

Se propone convertir el texto del artículo veinte del Proyecto en el apartado primero del mencionado artículo, añadiéndose un nuevo apartado segundo con el siguiente texto:

«2. Asimismo, las infracciones en materia de discriminación e incumplimiento de las exigencias de accesibilidad de las personas con discapacidad se sancionarán conforme a lo dispuesto en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.»

JUSTIFICACIÓN

Esta adición se propone porque las infracciones en esta materia no tienen acogida en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por lo que la remisión debe completarse a la norma adecuada vigente.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad, Política Social y Consumo

El Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los

servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios.

Palacio del Congreso de los Diputados, 30 de junio de 2011.—**María Soraya Sáenz de Santamaría Antón**, Portavoz del Grupo Parlamentario Popular en el Congreso.

ENMIENDA NÚM. 42

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 2

De modificación.

Se propone la modificación de los apartados 1 y 2 del artículo 2, que quedan redactados del siguiente modo:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta Ley será de aplicación a los servicios de atención al cliente ofrecidos o prestados en territorio español por las empresas pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional, servicios de comunicaciones electrónicas y servicios financieros, incluyendo las que realicen entidades de crédito, compañías aseguradoras, empresas de servicios de inversión o empresas mediadoras en la concesión de crédito o préstamos a que se refiere la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

Se aplicará a las empresas de servicios establecidas en España o en cualquier otro estado miembro, independientemente del medio de interlocución elegido, de la inclusión del servicio de atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa prestadora del servicio o en la de un tercero y de la ubicación geográfica del punto de comunicación con los consumidores y usuarios.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

Esta Ley no será de aplicación a las empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o

cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros.

2. Esta Ley no se aplicará a los servicios prestados por las administraciones públicas, en los sectores incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley, sin que medie contraprestación económica directa, que se regulan por su normativa específica.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta Ley los servicios públicos prestados por las administraciones públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en el apartado anterior. A estos efectos, las bases, pliegos o condiciones de prestación de tales servicios, aprobadas por la Administración competente contendrán una mención expresa al obligado cumplimiento de esta Ley.»

JUSTIFICACIÓN

No existe razón alguna para excluir a los clientes de los servicios financieros y de seguros de la protección de sus derechos. Por otro lado, en todo caso, pero más todavía en el de servicios públicos, se debe hacer mención no a la aplicación de esta Ley, sino al obligado cumplimiento de la misma.

ENMIENDA NÚM. 43

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 3

De modificación.

Se propone modificar los apartados 7 y 9 del artículo 3, que quedan redactados del siguiente modo:

«7. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta de una nueva oferta, cambio de tarifas o de plan de precios y otras análogas.

(...)

9. Personas con discapacidad: son las definidas en el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, o norma que la sustituya.»

JUSTIFICACIÓN

Se añade mayor concreción a la enumeración de posibles incidencias. Por otro lado, la próxima aprobación del Proyecto de Ley de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, cuya tramitación parlamentaria está llegando a su fin, aconseja la previsión de normas futuras relativas a la discapacidad.

ENMIENDA NÚM. 44

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 4

De modificación.

Se modifican los apartados 1, 3 y 4, así como la letra f) del apartado 2 del artículo 4, que quedan redactados del siguiente modo:

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas prestadoras de servicios incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio gratuito, eficaz, accesible y evaluable de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente, facilitando la información necesaria para dicha resolución.

2. En particular, el servicio de atención al cliente al que se refiere el apartado primero deberá permitir a éste:

(...)

f) Obtener la devolución del precio de mercado del bien o servicio y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

(...)

3. En todo caso y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, las empresas pondrán a disposición de sus clientes sus direcciones de correo electrónico y postal, un número de teléfono y un número de fax, a efectos de que puedan solicitar información, presentar sus quejas y recla-

maciones o comunicar cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado

4. Los medios de interlocución de atención al cliente, habilitados por la empresa, deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en la página web. En estos soportes, dicha información deberá figurar en un lugar destacado, accesible y con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente.»

JUSTIFICACIÓN

Los apartados 1 y 3 se modifican en coherencia con la enmienda relativa al artículo 9, por la que sólo la atención de quejas, reclamaciones e incidencias debe ser gratuita, correspondiendo a las empresas la decisión sobre las condiciones en que proporciona otro tipo de información al cliente. Se modifica el apartado 2 en busca de una mayor inteligibilidad. Asimismo, en el apartado 4, se incluye la página web de la empresa como soporte en el que deben figurar los medios de interlocución de atención al cliente.

ENMIENDA NÚM. 45

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso**

Al artículo 5

De supresión.

Se propone la supresión el apartado 2 del artículo 5.

JUSTIFICACIÓN

Resulta redundante que el plazo máximo para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias se recoja, de manera idéntica, en dos artículos distintos. Por coherencia, se suprime la mención a dicho plazo en este artículo y se mantiene en el artículo 16, cuyo título hace alusión explícita al plazo de resolución.

ENMIENDA NÚM. 46

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso**

Al artículo 6

De modificación.

Se propone modificar el artículo 6, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo sin perjuicio de lo dispuesto por la normativa sectorial vigente.»

JUSTIFICACIÓN

Concreción de los parámetros mínimos de calidad y atención a la normativa sectorial vigente.

ENMIENDA NÚM. 47

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso**

Al artículo 7

De modificación.

Se propone modificar los apartados 1 y 4 del artículo 7, que quedan redactados del siguiente modo:

«1. Antes de la celebración del contrato, si el consumidor o usuario lo solicita, el prestador de servicios proporcionará de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente:

a) Medios de interlocución disponibles: al menos dirección de correo electrónico, número de fax, una dirección postal y número de teléfono gratuito.

b) Mecanismo que garantice al cliente la constancia de la formulación o presentación de quejas o reclamaciones y de incidencias.

c) Medio que facilite al cliente el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible.

d) Tiempo previsto para la resolución de los distintos tipos de quejas, reclamaciones o incidencias posibles.

e) Medio elegido para comunicar la resolución de las quejas o reclamaciones y de las incidencias.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede el cliente tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén sometidas a estos sistemas de resolución, deberán informar a sus clientes acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos, en caso de conflicto con la empresa.

(...)

4. En las facturas por la prestación de los servicios deberá figurar, al menos, una dirección postal, número de teléfono gratuito y número de fax y dirección de correo electrónico de los servicios de atención al cliente de la compañía.»

JUSTIFICACIÓN

Se busca garantizar que se facilita la información relativa a la atención al cliente, si así lo solicita éste. Por otro lado, no se deben diferenciar las quejas y reclamaciones de las incidencias en la obligación de informar del tiempo previsto para su resolución. Se debe, además, facilitar al consumidor la información necesaria para que pueda ejercer la defensa de sus derechos y legítimos intereses frente a empresas que no estén sometidas a sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

ENMIENDA NÚM. 48

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 8

De modificación.

Se propone modificar el apartado 3 del artículo 8, que queda redactado del siguiente modo:

«3. El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y

capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado».

JUSTIFICACIÓN

La eficiencia redunda en beneficio de la empresa. La eficacia, en beneficio del cliente.

ENMIENDA NÚM. 49

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 8

De adición.

Se propone añadir un nuevo punto 4 al artículo 8, con el siguiente texto:

«4. En caso de insatisfacción con la atención recibida por teléfono, el consumidor o usuario podrá solicitar al agente que le haya atendido que le transfiera con su supervisor, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma llamada.»

JUSTIFICACIÓN

La posibilidad de solicitar hablar con el supervisor, en aquellos casos de insatisfacción con la atención recibida, redundará en una mayor calidad de la misma.

ENMIENDA NÚM. 50

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 9

De modificación.

Se propone modificar el título y el texto del artículo 9, que quedan redactados del siguiente modo:

«Artículo 9. Atención gratuita de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las empresas, según lo contemplado en el artículo 4.3 de esta ley, deberán poner a disposición de sus clientes un número de teléfono general del servicio de atención al cliente y un número de teléfono específico para atender sus quejas, reclamaciones o incidencias. Éste último deberá ser gratuito.

2. Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de atención de quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso la atención de quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio.

Las empresas deberán publicitar los números de telefonía fijos asociados a los números especiales 901 y 902 en todos los soportes de información comercial que manejen, debiendo figurar este número en el mismo emplazamiento que los números a los que está asociado y en el mismo tamaño y tipo de letra.»

JUSTIFICACIÓN

Se debe garantizar que la atención de quejas, reclamaciones o incidencias se presta a través de medios gratuitos. La decisión sobre las condiciones en que proporciona otro tipo de información al cliente corresponde a las empresas. Sin embargo, en coherencia con una Proposición no de Ley aprobada por el Congreso de los Diputados el pasado 4 de junio de 2010, se propone la publicación obligatoria de los números fijos (con prefijo provincial) asociados a los números de tarificación especial que utilizan las empresas.

ENMIENDA NÚM. 51

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 11

De modificación.

Se propone modificar el artículo 11, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 11. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

Cualquiera que sea el medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia y sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el servicio de atención al cliente entregará justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita su conservación, reproducción y acceso y en el que quede constancia de la fecha de recepción, así como de su contenido o de un medio para acceder al mismo.

Esta entrega se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja, reclamación o incidencia o por aquella que el usuario hubiera elegido. En caso de que la reclamación se presente a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo y adjuntarla o incluir un medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención al cliente deberá cumplir con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y las normas reglamentarias que se desarrollen».

JUSTIFICACIÓN

No sólo es importante la constancia de la presentación de la queja, reclamación o incidencia, sino la inclusión o accesibilidad al contenido de las mismas. Por otro lado, se debe preservar el carácter personal de los datos del cliente, en cumplimiento con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999.

ENMIENDA NÚM. 52

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 12

De modificación.

Se propone modificar el artículo 12, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 12. Cierre de incidencias.

Las causas de cierre de incidencias estarán determinadas contractualmente. En ningún caso podrá cerrarse

una incidencia por caducidad o prescripción no imputables al cliente. En aquellos casos en los que alegue caducidad por causas imputables al cliente, la empresa deberá probarlo de forma plena.»

JUSTIFICACIÓN

Mayores garantías para el consumidor o usuario en lo relativo al cierre de incidencias.

ENMIENDA NÚM. 53

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 14

De modificación.

Se propone modificar el artículo 14, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 14. Accesibilidad a los servicios de atención al cliente.

La información que se facilite y, en general, los servicios de atención al cliente, bajo cualquier formato, deben ser siempre accesibles a las personas con discapacidad, para lo cual se tendrán en cuenta las necesidades específicas de los distintos tipos de discapacidad, prestando especial atención a la eliminación de barreras de comunicación que afecten a personas con discapacidad visual y auditiva, poniendo a disposición los medios alternativos que sean precisos.»

JUSTIFICACIÓN

Refuerzo de las garantías para las personas con discapacidad.

ENMIENDA NÚM. 54

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 15

De modificación.

Se propone modificar el artículo 15, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 15. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

El servicio de atención de quejas, reclamaciones e incidencias deberá estar claramente identificado y diferenciado de las actividades comerciales de la empresa.

En el transcurso de una comunicación para la presentación de una queja, reclamación o incidencia, se requerirá la autorización expresa del usuario para poder informarle de ofertas comerciales de otros productos o servicios de la misma empresa.»

JUSTIFICACIÓN

Se dan casos en los que la resolución de una queja pasa por la oferta de servicios, bienes o planes de tarifas alternativos, más adecuados a las necesidades del cliente. La exigencia de una autorización expresa del cliente para poder ofrecerle información comercial garantiza que aquellos usuarios que no quieran recibir dicha información, no la reciban y, al mismo tiempo, ofrece a las empresas la posibilidad de aprovechar su contacto con el cliente para ofrecerle información que pueda interesarle, siempre con su permiso y sin coste alguno para él.

ENMIENDA NÚM. 55

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 16

De modificación.

Se propone modificar el apartado 1 del artículo 16, que queda redactado del siguiente modo:

«1. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán de manera inmediata, o en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial y autonómica sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su presentación, salvo en el caso de aquellos suministros o servicios de primera necesidad, como son el agua, la electricidad y el gas o las comunicaciones, que deberán resolverse en un plazo máximo de tres días.

En caso de que, en los plazos descritos anteriormente, la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios adheridos a un

sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al cliente el acceso al mismo, siempre que satisfaga los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.

El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse hasta la resolución de la misma.»

JUSTIFICACIÓN

El plazo máximo de un mes para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias resulta excesivo e incluso contradictorio con algunas normativas autonómicas, que marcan diez días como plazo máximo para la resolución de las quejas e incidencias. Por otro lado, en servicios de primera necesidad, como el agua, la electricidad, el gas o las comunicaciones, el plazo de resolución de las incidencias debe ser más corto, por el daño que causa para el usuario cualquier problema en el suministro de estos servicios. Por último, parece razonable que no se pueda cobrar un servicio sobre el que se ha presentado una queja, reclamación o incidencia hasta que ésta se haya resuelto.

ENMIENDA NÚM. 56

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 18

De modificación.

Se propone modificar el apartado 1 del artículo 18, que queda redactado del siguiente modo:

«1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio

de la normativa sectorial vigente, que en su caso complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de éste en la que se presten los servicios.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de los parámetros mínimos de calidad, reglamentariamente se podrán determinar, para los distintos sectores de actividad, los umbrales de cifra de negocio o número de trabajadores a partir de los cuales se podrá eximir a las empresas de la obligación de establecer un sistema de medida del nivel de calidad del servicio».

JUSTIFICACIÓN

Determinados sectores ya dan cumplimiento a lo dispuesto en este apartado a través de sus respectivas normativas sectoriales. Tal es el caso del sector de las telecomunicaciones, cuyo servicio de atención al cliente está regulado por la Orden ITC/912/2006 de calidad, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

ENMIENDA NÚM. 57

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 19

De modificación.

Se propone modificar los apartados 1 y 2 del artículo 19, que queda redactado del siguiente modo:

«1. Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, 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 respecto a la calidad de sus servicios de atención al cliente y, en particular, para verificar que:

a) La empresa prestadora de servicios auditada dispondrá y aplicará un sistema de medida del nivel de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincida con la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuesto en el artículo 18.

b) El sistema de medida del nivel de calidad de servicio deberá asegurar que el error cometido en la medición de cada parámetro no sea superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

2. Reglamentariamente, la Administración competente establecerá requisitos mínimos de las entidades auditoras, a fin de garantizar unos niveles mínimos de solvencia e independencia, así como criterios para la realización de las auditorías, que deberán incluir un conjunto básico de pruebas a realizar y el contenido mínimo del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido.»

JUSTIFICACIÓN

Atención a la normativa sectorial sobre la calidad en el servicio de atención al cliente.

ENMIENDA NÚM. 58

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

Al artículo 20

De modificación.

Se propone añadir un párrafo nuevo al artículo 20, con el siguiente texto:

«Asimismo, las infracciones en materia de discriminación e incumplimiento de las exigencias de accesibilidad de las personas con discapacidad se sancionarán conforme a lo dispuesto en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal».

JUSTIFICACIÓN

Refuerzo de la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

ENMIENDA NÚM. 59

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

A la disposición adicional primera

De supresión.

Se propone la supresión de la disposición adicional primera.

JUSTIFICACIÓN

No hay razón alguna que justifique dejar fuera del ámbito de aplicación de esta ley a las empresas del sector financiero.

ENMIENDA NÚM. 60

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

A la disposición adicional segunda

De modificación.

Se propone modificar la disposición adicional segunda, que queda redactada del siguiente modo:

«Disposición adicional segunda. Reglas para determinados medios de transporte.

Las garantías para los consumidores y usuarios que se contienen en esta ley se aplicarán a los servicios de transporte ferroviario, así como a los servicios prestados por empresas de transporte público urbano y metropolitano con la extensión y en las condiciones que determine reglamentariamente el Ministerio de Fomento, atendiendo a las circunstancias de utilización de estos medios de transporte. Los servicios de transporte ferroviario de viajeros de larga distancia se regirán por lo previsto en el artículo 2.1 de la ley.»

JUSTIFICACIÓN

La garantía de los derechos de los consumidores y usuarios requiere que las condiciones y extensión de éstos tengan rango reglamentario.

ENMIENDA NÚM. 61

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

A la disposición adicional cuarta

De adición.

Se propone añadir una nueva disposición adicional cuarta con el siguiente texto:

«Disposición adicional cuarta. Prohibición de la utilización de números de tarificación adicional para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias de todo tipo de empresas.

En un plazo máximo de seis meses, a partir de la aprobación de esta Ley, el Gobierno aprobará una norma por la cual se prohibirá la utilización de números de tarificación adicional para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias por parte de aquellas empresas que queden fuera del ámbito de aplicación de la presente Ley.»

JUSTIFICACIÓN

No es de recibo que una empresa pueda obtener ingresos adicionales por atender quejas, reclamaciones o incidencias relativos a la calidad del bien o servicio que oferta.

ENMIENDA NÚM. 62

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

A la disposición adicional quinta

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional quinta, con el siguiente texto:

«Disposición adicional quinta. Estatuto de los Consumidores y Usuarios.

En el plazo de doce meses a partir de la publicación de esta Ley en el Boletín Oficial del Estado, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales un Proyecto de Ley de Estatuto de los Consumidores y Usuarios que recoja y armonice, en un único texto, lo regulado acerca de esta materia en los distintos textos normativos vigentes, incluyendo los preceptos contenidos en esta Ley.»

JUSTIFICACIÓN

La dispersa normativa en materia de consumo dificulta enormemente el conocimiento de sus derechos

por parte de los consumidores y la consiguiente defensa de los mismos.

ENMIENDA NÚM. 63

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

A la disposición adicional sexta

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional sexta, con el siguiente texto:

«Disposición adicional sexta. Regulación de la atención al cliente en el sector aéreo.

Se aprobarán las normas necesarias para garantizar, en términos equivalentes a los de esta Ley, la calidad de los servicios de atención al cliente y establecer las garantías para los consumidores y usuarios de las compañías que presten servicios de transporte aéreo en territorio español, y ello con la extensión y en las condiciones que el Ministerio de Fomento determine reglamentariamente.

JUSTIFICACIÓN

Coherencia con el tratamiento separado que, en el ámbito de la Unión Europea, se da a la protección de los usuarios de transporte aéreo, debido, entre otras cosas, a la intervención de distintos tipos de operadores (aerolíneas, gestión aeroportuaria, *handling*, y otros), lo que dificulta, en muchos casos, la delimitación de responsabilidades a la hora de resolver incidencias.

ENMIENDA NÚM. 64

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario
Popular en el Congreso

A la disposición final primera

De modificación.

Se modifica la disposición final primera, que queda redactada del siguiente modo:

«Disposición final primera. Título competencial.

Esta Ley se dicta al amparo de la competencia exclusiva que el artículo 149.1.13.^a de la Constitución atribuye al Estado para dictar las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y al amparo de la competencia exclusiva del Estado en las materias reconocidas en el artículo 149.1.21.^a de la Constitución.

No obstante, se dicta al amparo del artículo 149.1.6.^a de la Constitución, el artículo 5.2 que tendrá la consideración de legislación procesal, sin perjuicio de las necesarias especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las Comunidades Autónomas.»

JUSTIFICACIÓN

Resulta necesario respetar el orden constitucional de reparto de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas y, en particular, en relación al artículo 149.1.21.^a de la Constitución, que confiere al Estado la competencia exclusiva en materia de ferrocarriles, transportes terrestres, circulación de vehículos a motor, correos y telecomunicaciones.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad, Política Social y Consumo

Don Josep Antoni Duran i Lleida, en su calidad de Portavoz del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió), y al amparo de lo previsto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios.

Palacio del Congreso de los Diputados, 28 de julio de 2011.—**Josep Antoni Duran i Lleida**, Portavoz del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió).

ENMIENDA NÚM. 65

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el artículo 1 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 1. Objeto.

«Esta ley tiene por objeto establecer los parámetros mínimos obligatorios de calidad de los servicios de atención al cliente de las empresas integradas en los sectores que se enumeran en el artículo siguiente. En caso de existir regulación sectorial sobre esta materia, prevalecerá la regulación sectorial.»

JUSTIFICACIÓN

Se trata de un principio legal básico: la regulación sectorial prevalece frente a la regulación general.

ENMIENDA NÚM. 66

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el apartado 1 del artículo 2 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

«1. Esta ley será de aplicación a los servicios de atención al cliente ofrecidos por las empresas pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas, con independencia del lugar desde donde se preste.

Se aplicará a las empresas de servicios establecidas en España o en cualquier otro Estado miembro, independientemente del medio de interlocución elegido, de la inclusión del servicio de atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa prestadora del servicio o en la de un tercero y de la ubicación geográfica del punto de comunicación con los consumidores y usuarios. (...)»

JUSTIFICACIÓN

No podemos limitar la aplicación de esta Ley al territorio español, ya que la gran mayoría de empresas tiene parte de su atención telefónica en Latinoamérica.

ENMIENDA NÚM. 67**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar la letra f) del apartado 2 del artículo 4 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 4. Principios generales.

«f) Solicitar, y en su caso obtener, la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.»

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que además de «obtener», el cliente o usuario podrá «solicitar» la devolución del precio del bien o servicio, que se realizará únicamente en los casos en los que proceda en virtud de disposición legal o contractual.

ENMIENDA NÚM. 68**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 3 del artículo 4 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 4. Principios generales.

«En todo caso y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, las empresas pondrán a disposición de sus clientes sus direcciones de correo electrónico y postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, así como un número de fax, a efectos de que puedan presentar sus quejas y reclamaciones o comunicar cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado.»

JUSTIFICACIÓN

Diferenciar la simple información de lo que son quejas y reclamaciones en relación a la gratuidad del servicio de atención telefónica y un número de teléfono gratuito.

ENMIENDA NÚM. 69**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 6 del artículo 4 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 4. Principios generales.

«6. Reglamentariamente, en el período de 12 meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, se determinarán las condiciones en que las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será comunicada por las empresas prestadoras del servicio de forma inmediata, una vez tengan conocimiento de la incidencia contractual y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.»

JUSTIFICACIÓN

Debería establecerse un período en virtud del cual el Gobierno asuma la obligación de desarrollo reglamentario del precepto puesto que la indefinición actual del redactado podría provocar una falta de desarrollo y que el precepto pase a ser vacío de contenido.

ENMIENDA NÚM. 70**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 6 del artículo 4 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 4. Principios generales.

«6. Reglamentariamente, se determinarán las condiciones en que las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será comunicada por las empresas prestadoras del servicio de forma inmediata, una vez tengan conocimiento de la incidencia contractual y sin necesidad de que le sea requerida

expresamente por el usuario. En todo caso las empresas cuya actividad venga regulada por una normativa sectorial al respecto de lo establecido en este punto, se regirán por dicha normativa sectorial.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica y de aplicación inmediata.

ENMIENDA NÚM. 71

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 1 del artículo 5 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 5. Atención y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

«1. Las empresas deberán admitir la presentación de quejas, reclamaciones e incidencias de forma presencial, por correo postal y, en todo caso, por vía telefónica y por medios electrónicos.»

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que las empresas han de aceptar la presentación de las quejas, reclamaciones e incidencias por todos los medios posibles, esto es, de forma presencial, por correo postal o cualquier otro medio adecuado.

ENMIENDA NÚM. 72

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 3 del artículo 5 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 5. Atención y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

«3. La atención personal directa a las personas consumidoras en los servicios de atención al cliente de

las empresa y la respuesta de las quejas, reclamaciones e incidencias contractuales que se susciten entre las personas consumidoras y usuarias y estas empresas se ha de realizar en la lengua oficial que requiera la persona consumidora en el territorio en el que presta su servicio.»

JUSTIFICACIÓN

El principio de igualdad entre todas las lenguas cooficiales de las Comunidades Autónomas previsto en la Constitución, los Estatutos y refrendado en la jurisprudencia constitucional implica que en cada uno de los territorios las personas consumidoras tengan derecho de expresarse en sus relaciones de consumo con la lengua oficial que escojan. El mantenimiento del precepto implica en la práctica que sea el prestador del servicio que imponga a la persona consumidora la lengua en las relaciones contractuales y postcontractuales.

ENMIENDA NÚM. 73

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 1 del artículo 7 del referido texto

Redacción que se propone:

Artículo 7. Información sobre el servicio de atención al cliente.

«1. Antes de la celebración del contrato, si el consumidor o usuario lo solicita, el prestador de servicios proporcionará de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita su conservación, reproducción y acceso, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente (...).»

JUSTIFICACIÓN

La mecánica de este artículo no resulta clara. Se pretende que con carácter previo a la contratación, que puede ser presencial o no, se proporcione esta información a los consumidores, quedando constancia de su recepción por los mismos.

El deber de remitir esa información de forma anticipada puede generar un retraso en la prestación del servicio que puede derivar en una mayor insatisfacción a

los usuarios del servicio. Además supone la introducción de nuevas cargas para las empresas como mantener registros sobre la recepción por los consumidores de la información (los acuses de recibo de envío al destinatario de la información correspondiente en caso de que se remitan por correo postal o el correo electrónico de envío en caso de utilizar dicho medio de comunicación).

Resulta desproporcionado establecer estas obligaciones de almacenamiento cuando los usuarios van a disponer de dicha información a través de la página web del operador, del número de atención telefónica, en los establecimientos y locales que existen a disposición del público, así como en el propio contrato.

Por otra parte, como ya establece el Proyecto de Ley en el apartado 2 de este artículo, esta información forma parte de los contratos de los clientes por lo que la firma del contrato debería valer como medio de prueba de la recepción.

Finalmente, en el caso de la contratación a distancia, la documentación que con carácter previo a la contratación deben tener disponible los consumidores está recogida en los artículos 97 y 98 del Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias. Resulta incongruente que para la contratación a distancia no se exija la constancia de la recepción de la información contractual y sin embargo para la información sobre el servicio de atención al cliente se exijan estos requisitos adicionales, cuando aún ni siquiera se habrá contratado el producto o servicio.

ENMIENDA NÚM. 74

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de suprimir la letra d) del apartado 1 del artículo 7 del referido texto.

JUSTIFICACIÓN

No tiene sentido comunicar al cliente, antes de la propia celebración del contrato, el tiempo previsto de resolución de cada incidencia. Las incidencias obedecen a casuísticas y circunstancias muy diversas, en su mayoría imprevisibles y, por tanto, se hace complejo estimar el plazo de resolución con carácter previo.

ENMIENDA NÚM. 75

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar la letra f) del apartado 1 del artículo 7 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 7. Información sobre el servicio de atención al cliente.

«f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede el cliente tener acceso y como puede acceder a ellos. La entidad deberá indicar tanto en el contrato, si la adhesión fuese previa, en las facturas, y en todo caso en la respuesta ante una reclamación, queja o incidencia, si se encuentra adherida o no a algún sistema extrajudicial de resolución de conflictos y en caso afirmativo, informará al consumidor sobre el procedimiento a seguir para hacer valer allí sus derechos.»

JUSTIFICACIÓN

Mayor información y protección al consumidor.

ENMIENDA NÚM. 76

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de suprimir el apartado 3 del artículo 7 del referido texto.

JUSTIFICACIÓN

Esta obligación puede tener un impacto negativo en la satisfacción de los clientes ya que podría alargar innecesariamente las llamadas (su duración podría ser de varios minutos). Esta información está disponible en la web y en los contratos, y siempre cabe la posibilidad de explicarlo durante la llamada al servicio de atención al cliente, por lo que no debería existir una obligación de introducir una locución con este contenido.

ENMIENDA NÚM. 77**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 1 del artículo 8 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 8. Atención personalizada.

«1. Cuando una queja o reclamación, solicitud de información, comunicación de avería u otra incidencia se formule vía telefónica, la empresa prestadora del servicio ha de garantizar una atención personal directa al cliente.»

JUSTIFICACIÓN

El redactado actual podría tener varias interpretaciones y llevar a confusión. De acuerdo con el espíritu de la Ley, este tipo de atención se refiere a la atención telefónica personalizada, eliminando así este requisito en los sistemas de internet, donde no parece posible ni razonable este tipo de atención personalizada.

ENMIENDA NÚM. 78**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 3 del artículo 8 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 8. Atención personalizada.

«3. El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficiencia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

En el caso de que la empresa prestadora del servicio al que le es aplicable la ley subcontrate a otra empresa para que preste el servicio de atención al cliente, deberá

ser esta última la responsable de proporcionar al personal a su cargo la necesaria formación y capacitación.»

JUSTIFICACIÓN

Es habitual que la empresa prestadora del servicio al que le es aplicable la Ley subcontrate a otra empresa para que le preste el servicio de atención telefónica. Deberá ser ésta la responsable de proporcionar al personal a su cargo la formación correspondiente, no pudiendo hacerse cargo de esta labor la prestadora del servicio.

No obstante, este requisito de prestar atención personalizada en tiempo real por un operador o agente que cuente con la necesaria formación, puede resultar costoso y difícil de lograr en el caso de comercialización de una variedad de productos, o de productos más o menos complejos.

ENMIENDA NÚM. 79**FIRMANTE:****Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el artículo 9 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 9. Atención gratuita.

«1. Las empresas, según lo contemplado en el artículo 4.3 de esta Ley, deberán poner a disposición de sus clientes un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos y atender y resolver sus quejas, reclamaciones o incidencias.

2. Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensaje de texto y otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará beneficios adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente.

3. En caso de sectores regulados los costes asociados a cada uno de los servicios de atención al cliente serán un coste más del servicio a los efectos de ser tenidos en cuenta en la aprobación de la tarifa del servicio».

JUSTIFICACIÓN

El presente artículo establece la gratuidad de los servicios de atención al cliente, y pretende que las empresas prestadoras de servicios no puedan obtener un beneficio empresarial adicional como consecuencia del cumplimiento de las nuevas obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente. El mantenimiento del equilibrio económico del contrato obliga a que ninguna de las partes experimente una pérdida o beneficio adicional como consecuencia de nuevas obligaciones impuestas por el legislador («factum principis»). Es por ello que, para no inducir a error, debe mejorarse la redacción del artículo 9.2 *in fine* y sustituir la palabra «ingresos» por «beneficios», mucho más acorde con la finalidad de la norma.

Otra cuestión estrechamente relacionada con la anterior que debe dejarse clara a los efectos de evitar una futura conflictividad con las Administraciones Públicas con potestad tarifaria sobre dichos servicios es la relativa a la contabilización y repercusión de los costes de los servicios de atención al cliente. La Memoria del anteproyecto de ley reconoce claramente que los nuevos servicios de atención al cliente generan costes adicionales para la empresa prestadora que deberán contabilizarse por separado. Estos costes adicionales rompen el equilibrio económico de los contratos existentes a la entrada en vigor de la norma y confieren a las empresas prestadoras la posibilidad de solicitar de la Administración que ejerce la potestad tarifaria su repercusión en la tarifa para restablecer el equilibrio económico del contrato.

ENMIENDA NÚM. 80

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el apartado 2 del artículo 10 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 10. Implantación de sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente.

«2. Los servicios de atención comunicarán al cliente el número o clave identificativa de cada queja, reclamación o incidencia presentada o solicitud sobre la gestión del servicio, de modo que la simple referencia ...(resto igual)....»

JUSTIFICACIÓN

En este apartado debería añadirse a las quejas, reclamaciones o incidencias contractuales cualquier gestión del servicio. Por ejemplo, solicitamos vía telefónica a nuestro operador la desconexión de los servicios de tarificación adicional y éste nos asegura que los bloqueará. Pasado un tiempo, verificaremos que dicho servicio no ha sido desconectado lo que nos ocasiona un perjuicio económico. Al no tener dentro de la categoría de incidencia, queja o reclamación, esta gestión no tendría asignado un número y no podríamos justificar que hemos solicitado dicho bloqueo y reclamar el perjuicio.

ENMIENDA NÚM. 81

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el artículo 11 del referido texto

Redacción que se propone:

Artículo 11. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

«Si el medio habilitado por la compañía para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias contractuales es telefónico, sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, ésta estará obligada a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia de la fecha y hora de su recepción por el destinatario de la queja y su conservación, reproducción y acceso.

El consumidor deberá facilitar los datos necesarios para poder proporcionar esta información, debiendo, en cualquier caso, solicitarlos el servicio de atención al cliente cuando éste no los facilite directamente.»

JUSTIFICACIÓN

La entrega de justificantes es una carga innecesaria y económicamente gravosa para las empresas. El consumidor dispone de un número de incidencia y puede hacer seguimiento con dicho número ya que del mismo queda constancia en los sistemas de la empresa. Si el cliente lo solicita, pero sólo previa solicitud, se le debe proporcionar dicho justificante, ahorrando de esta manera costes

innecesarios en envíos, en muchos casos en soporte papel, que el consumidor en muchos casos no valorará.

La Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones ya obliga al operador a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones con el fin de que el consumidor pueda realizar un correcto seguimiento de las mismas. Además dispone que si el medio para la atención es telefónico, el operador estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

La aplicación de este sistema ha demostrado una efectividad plena y una mayor satisfacción por parte de los usuarios. En general los consumidores no quieren recibir más papeles ni cartas, por lo que el envío de justificantes debería hacerse siempre bajo requerimiento del cliente.

Por otro lado se entiende que tendría más sentido hablar de fecha de «presentación de la queja, reclamación o incidencia» en lugar de «recepción», ya que el plazo del mes para resolver empieza a contar desde la fecha de presentación. Mientras que la fecha de la emisión es conocida por la empresa, la fecha de la recepción puede ser desconocida y, del mismo modo que en el artículo 7.1, resultaría desproporcionado establecer obligaciones de almacenamiento de la fecha de la recepción del justificante de reclamación.

Adicionalmente, el Dictamen del CES sobre el Anteproyecto de Ley señala que «el texto debería precisar que el destinatario a que se refiere este artículo es el destinatario “de la queja”.» Asimismo se debería hablar de «proporcionar» en vez de «entregar» justificante, ya que con la utilización de la palabra «entrega» parece entenderse que debe ser un justificante en soporte físico, cuando puede no ser así.

ENMIENDA NÚM. 82

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el artículo 11 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 11. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

«Independientemente del medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia y sin perjuicio de la

asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el servicio de atención al cliente ha de entregar justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia de la fecha y hora de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso.

El consumidor deberá facilitar los datos necesarios para la entrega, debiendo, en cualquier caso, solicitarlos el servicio de atención al cliente cuando éste no los facilite directamente.

Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención al cliente deberá cumplir con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y las normas reglamentarias que la desarrollen.»

JUSTIFICACIÓN

La prestación del servicio de atención al cliente requiere de tratamientos de datos de carácter personal tanto de clientes como del personal que presta el servicio. Por lo tanto se deberá cumplir con las obligaciones contempladas en la normativa de protección de datos, como —por ejemplo— la inscripción del fichero que incluirá los datos necesarios para acreditar la calidad del servicio o el cumplimiento de los principios de información y seguridad.

ENMIENDA NÚM. 83

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el artículo 11 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 11. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

«Independientemente del medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia, siempre que la naturaleza de ésta por gravedad así lo exija, y sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el servicio de atención al cliente ha de entregar justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

El consumidor deberá facilitar los datos necesarios para la entrega, debiendo, en cualquier caso, solicitarlos el servicio de atención al cliente cuando éste no los facilite directamente. El cliente se puede negar a dicho envío.»

JUSTIFICACIÓN

Se busca con esta propuesta simplificar los trámites administrativos utilizando los recursos para agilizar los procesos y no entorpecerlos incrementando además el coste para las empresas, que al final acabará repercutiendo en los clientes o en todos los consumidores, en el caso de los sectores regulados.

No se pueden tratar todas las quejas, reclamaciones o incidencias de la misma manera. Muchas de las reclamaciones que se realizan telefónicamente quedan resueltas en el acto o precisan de un nuevo contrato o aportación de documentación, con lo que parece innecesario hacer llegar al cliente una comunicación que en muchos casos llegaría con posterioridad a la resolución.

ENMIENDA NÚM. 84

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el título y el artículo 12 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 12. Resolución de quejas, reclamaciones o incidencias.

«1. El medio utilizado para comunicar la resolución de quejas, reclamaciones o incidencias a los consumidores será el previsto en la información precontractual prevista en el artículo 7.1 de la presente Ley.

2. Las causas de resolución de quejas, reclamaciones o incidencias serán determinadas contractualmente. En ningún caso, no podrán darse por resuelta una queja, reclamación o incidencia por causas no imputables al cliente.»

JUSTIFICACIÓN

La regulación que se hace en este precepto se debería modificar, en primer lugar, por hacer referencia que el medio de comunicación a utilizar sea el previsto en la información precontractual detallada en el ar-

tículo 7.1 y, en segundo lugar, por adecuar el precepto a conceptos más jurídicos en lugar de utilizar el concepto de cierre.

ENMIENDA NÚM. 85

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el artículo 13 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 13. Disponibilidad del servicio de atención al cliente.

«El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. En todo caso, para los servicios de trato sucesivo que, por su especial trascendencia en la vida diaria de los consumidores y usuarios se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley, como son los servicios de comunicaciones electrónicas y el suministro eléctrico, de gas y de agua, el servicio de atención al cliente estará disponible 24 horas, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.»

JUSTIFICACIÓN

Sería más adecuado hacer referencia a «todos los días del año» porque la redacción anterior «365 días del año» no tiene en cuenta los años de traspaso.

ENMIENDA NÚM. 86

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el artículo 15 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 15. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

«El servicio de atención al cliente deberá estar claramente identificado en relación a las otras actividades

de la empresa, de manera que permita al cliente tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad facilitar información o resolver quejas o reclamaciones e incidencias. En ningún caso se aprovechará la formulación de reclamaciones, quejas o incidencias por el cliente para ofrecer productos, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo cuando éstos tengan por finalidad dar solución a la reclamación, queja o incidencia del cliente.»

JUSTIFICACIÓN

Actualmente la oferta de productos y servicios en mercados liberalizados es dinámica y se va ajustando a las necesidades diarias de las familias y de las empresas. Frecuentemente se dan situaciones en las que el cliente reclama por temas relacionados con el servicio o producto contratado, y que pueden solventarse mediante la oferta de otro contrato o producto que se ajuste más a las necesidades de su situación actual. En estos casos, la oferta de este nuevo contrato o producto permite mejorar las condiciones ofrecidas al cliente y, a la vez, resolver la incidencia con un solo contacto.

ENMIENDA NÚM. 87

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el artículo 17 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 17. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

«Las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido y la profesionalidad de los responsables y prestadores del servicio. Dicha evaluación deberán ser realizadas por un tercero independiente de la empresa y publicada a través de un canal accesible para los consumidores.»

JUSTIFICACIÓN

No parece adecuado establecer esta escala de puntuación. Cada empresa debe ser libre para configurar sus sistemas de valoración de la satisfacción del

cliente de acuerdo con sus propios baremos (por ejemplo, incluyendo el 0 dentro del sistema de valoración).

Por otro lado, proponemos que la evaluación sea realizada por un tercero independiente de la empresa.

ENMIENDA NÚM. 88

FIRMANTE:
Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)

A los efectos de modificar el apartado 1 del artículo 18 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 18. Sistemas de medida.

«1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que en cuyo caso complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del Estado español o, en su caso, la parte de éste en la que se presten los servicios (...).»

JUSTIFICACIÓN

Con el fin de mantener la coherencia con la legislación vigente, se propone introducir un epígrafe que establezca que el Proyecto de Ley complementará la regulación sectorial actualmente en vigor siendo de aplicación únicamente a aquellos aspectos de la ley no recogidos por la normativa actual.

Los operadores de telecomunicaciones ya dan cumplimiento a este apartado a través de la Orden ITC/912/2006, de calidad, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas. Este artículo supone la superposición y el mantenimiento de dos sistemas de medida paralelos sometidos al control de órganos diferentes que pueden derivar en una inconsistencia y duplicidad de esfuerzos por parte de los operadores afectados por ambas normas.

El Dictamen del CES sobre el Anteproyecto de Ley señala en relación con este artículo que «la redacción de este artículo suscita numerosas dudas que cuestionan, en su redactado actual, la propia utilidad de la medida», en cuanto a la falta de criterios de valoración del nivel de calidad y en relación a las posibles excepciones que se podrán determinar reglamentariamente.

El Dictamen señala, en particular, que «la articulación de este tipo de sistemas, en algunos casos bastante más exigentes de lo que propone el Anteproyecto, se pueden encontrar algunos ejemplos en el ámbito de la regulación sectorial, por lo que debería contemplarse una referencia a los mismos, de modo que esta norma no dé lugar a dudas en su interpretación que conlleven un retroceso en los derechos de los consumidores y usuarios en algunos sectores.»

ENMIENDA NÚM. 89

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de modificar el apartado 1 del artículo 19 del referido texto.

Redacción que se propone:

Artículo 19. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención al cliente.

«1. Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que en cuyo caso complementará lo dispuesto en el presente apartado, 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 respecto de la calidad de sus servicios de atención al cliente y, en particular, para verificar que:

a) La empresa prestadora de servicios auditada dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincida con la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuesto en el artículo 18.

b) El sistema de medida de los niveles de calidad de servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.»

JUSTIFICACIÓN

En relación con la obligación de realizar una auditoría anual de calidad de servicio y teniendo en cuenta que los preceptos del Proyecto de Ley y de la Orden ITC/912/2006 son similares, entendemos que debería realizarse una única auditoría anual de calidad de servicio en la que se examinen los parámetros de ambas

normas. Los sistemas de aseguramiento de calidad de servicio de la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información gozan de una dilatada experiencia en la evolución de los parámetros referidos a los servicios de atención al cliente. Por ello, no debería promulgarse un sistema similar al ya establecido con obligaciones relacionadas pero necesariamente distintas.

Por ello proponemos integrar una cláusula de complementariedad al final del artículo que establezca que lo que se expone en la presente norma se entiende sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, en cuyo caso complementará a los sistemas de control que estén funcionando en la actualidad.

Del mismo modo, también existen dudas sobre la metodología empleada para la medición. Estas dudas parecen respaldadas por la opinión del CES que considera en su Dictamen que esta exigencia reporta una utilidad muy limitada y que «la implantación de un verdadero sistema de auditoría de calidad requeriría la fijación previa por la norma básica de unos criterios generales de calidad, diferentes del mero cumplimiento de la normativa cuyo control corresponde a las autoridades competentes, que deberían ser estandarizados posteriormente en la correspondiente normativa de desarrollo».

Asimismo, el CES concluye que deberían incorporarse «criterios generales para la efectiva medición de la calidad de los servicios de atención al cliente, y reservando para el desarrollo reglamentario la concreción de sus requisitos y los de las auditorías, teniendo en cuenta las especificidades sectoriales y la congruencia con su normativa propia».

Finalmente, el artículo 18 del Proyecto de Ley no dispone que el documento descriptivo del sistema de medida del nivel de calidad deba ser remitido a la Administración competente, sino únicamente puesto a su disposición.

ENMIENDA NÚM. 90

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de suprimir la disposición adicional segunda del referido texto.

JUSTIFICACIÓN

En coherencia con una enmienda posterior de adición de una disposición adicional nueva en la que las

garantías contenidas en la presente Ley excluirán a determinados servicios que se regirán por la normativa comunitaria y sectorial.

ENMIENDA NÚM. 91

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de adicionar una disposición adicional nueva al referido texto.

Redacción que se propone:

Disposición adicional nueva. XXX.

«Las garantías para los consumidores y usuarios que se contienen en esta Ley excluirán, en todo caso, a los servicios de transporte ferroviario de viajeros, así como a los servicios prestados por empresas de transporte público urbano y metropolitano y de viajeros por carretera, que se regirán por lo dispuesto en la normativa comunitaria y sectorial.»

JUSTIFICACIÓN

Consideramos que las garantías para los consumidores y usuarios contenidas en el presente Proyecto de Ley excluirán a determinados servicios que se regirán por la normativa comunitaria y sectorial.

ENMIENDA NÚM. 92

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de adicionar una disposición adicional nueva al referido texto.

Redacción que se propone:

Disposición adicional nueva. XXX.

«Los órganos reguladores tendrán en cuenta las garantías para los consumidores y usuarios que se contemplan en esta ley, cuando sean de aplicación para los servicios prestados por empresas del sector eléctrico regulado, con el fin de que ello pueda ser adecuadamente reconocido en la tarifa.»

JUSTIFICACIÓN

El Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios establece un conjunto de nuevas obligaciones para un número determinado de empresas cuyo coste puede valorarse en millones de euros, lo que puede considerarse excesivo en un momento de crisis como el actual, teniendo en cuenta que el beneficio de estas medidas estaría limitado a un número muy reducido de consumidores.

Además, en el caso del sector eléctrico, al ser un sector regulado, la Ley debería tener en cuenta que cualquier obligación que se exija a las empresas del sector que implique un incremento en sus costes, deberá ser compensada vía tarifas, lo que implica incrementar el precio de la electricidad a todos los consumidores eléctricos para obtener una prestación limitada solamente a unos pocos de ellos.

ENMIENDA NÚM. 93

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de adicionar una disposición adicional nueva al referido texto.

Redacción que se propone:

Disposición adicional nueva. XXX.

«Se aprobarán las normas necesarias para garantizar, en términos equivalentes a los de esta ley, la calidad de los servicios de atención al cliente y establecer las garantías para los consumidores y usuarios de las compañías que presten servicios de transporte aéreo en territorio español, y ello con la extensión y en las condiciones que se determinen en un Real Decreto aprobado en Consejo de Ministros a propuesta del Ministerio de Fomento.»

JUSTIFICACIÓN

La opción actual del legislador se aparta de lo que es común en nuestro entorno, dado que tanto en el ámbito de la Unión Europea como de EEUU, cualquier regulación relativa a la protección de usuarios del transporte aéreo es competencia bien del Ministerio estatal del ramo, bien de la Dirección de Transporte de la Unión Europea, bien del Departamento de Transporte Norteamericano.

Pero es que además desde el punto de vista de política legislativa el propio legislador estatal ya reconoce esa especialidad. En efecto, el transporte aéreo, por su propia naturaleza, trasciende de las fronteras nacionales, lo que ha determinado que su regulación venga establecida, en muchos casos, por normativa internacional.

Por otra parte, la propia legislación estatal vigente encomienda a la normativa aeronáutica (Reglamento CE 261/2004; Reglamento CE 1008/2008; Reglamento CE 1107/2006, entre otros; y Ley 48/1960, de Navegación Aérea; Ley 21/2003, de Seguridad Aérea) el establecer obligaciones comunes a imponer a los operadores aéreos en su respeto con los derechos de los pasajeros, y es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea el organismo designado por el Estado español para atender las reclamaciones de los pasajeros.

Tampoco hay que olvidar que la propia operación aérea es de tal complejidad, y requiere de la participación tanto de las compañías como de otros operadores (gestión de tráfico aéreo, gestores aeroportuarios, agentes *handling* y otros) que en muchos casos comparten responsabilidad en diversos ámbitos, como la facturación y la gestión del equipaje, los horarios de salida y otros, por lo que la regulación para la práctica de la gestión de los servicios de atención al cliente debe tener en cuenta esta realidad.

Por todo ello, creemos que es mejor que esta regulación se efectúe y tutele a nivel específico sectorial por parte del Ministerio de Fomento, como en todos los países de nuestro entorno.

ENMIENDA NÚM. 94

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Catalán
(Convergència i Unió)**

A los efectos de adicionar una disposición adicional nueva al referido texto.

Redacción que se propone:

Disposición adicional nueva. XXX.

«Las administraciones públicas y empresas prestadoras de servicios económicos de interés general (que por su actividad o volumen de negocio no tengan la obligación de contar con teléfonos gratuitos publicitarán los números de telefonía fijos asociados a los números especiales 901 y 902 en todos los soportes de información comercial que manejen.»

JUSTIFICACIÓN

Surge la preocupación sobre las líneas 901 y 902 de atención al cliente con las que cuentan muchas empresas, públicas y privadas, que prestan servicios, y que suponen un mayor coste, en líneas generales para el usuario, dado que son líneas liberalizadas, cuyo coste dependerá del operador telefónico que haya contratado cada compañía, y que, además, para todos aquellos usuarios que tengan tarifas planas, supone un coste extra añadido a su factura.

Edita: **Congreso de los Diputados**

Calle Floridablanca, s/n. 28071 Madrid

Teléf.: 91 390 60 00. Fax: 91 429 87 07. <http://www.congreso.es>

Imprime y distribuye: **Imprenta Nacional BOE**

Avenida de Manoteras, 54. 28050 Madrid

Teléf.: 902 365 303. <http://www.boe.es>



Depósito legal: **M. 12.580 - 1961**