

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 16



Donde dice:

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM 17, DE LOS GP JUNTS, GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM.6 (JUNTS), NÚM.50 (GS Y SUMAR), NÚM. 44, 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 Y 118 (GP REPUBLICANO)

Debe decir:

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM 17, DE LOS GP JUNTS, GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM.6 (JUNTS), NÚM.50 (GS Y SUMAR), NÚM. 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 Y 118 (GP REPUBLICANO)

Handwritten signatures and party abbreviations. From left to right: a signature above 'BNE'; a signature above 'Noelia Gobo' and 'PSOE'; a signature above 'Felix Hauso' and 'SUMAR'.

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 17



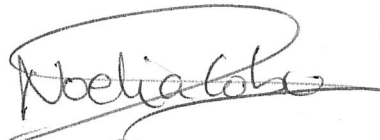
Donde dice:

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM.19, DE LOS GP JUNTOS, GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM.25 (JUNTOS) Y NÚM 162 (GS Y SUMAR), NÚM. 44, 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 Y 118 (GP REPUBLICANO)

Debe decir:

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM.19, DE LOS GP JUNTOS, GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM.25 (JUNTOS) Y NÚM 162 (GS Y SUMAR), NÚM. 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 Y 118 (GP REPUBLICANO)


BNG


PSOE


SUMAR

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 18



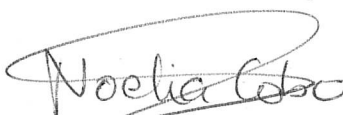
Donde dice:

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM 20, DE LOS GP JUNTS, GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM. 36 (JUNTS), NÚM.171 (GS Y SUMAR), NÚM 44, 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 Y 118 (GP REPUBLICANO)

Debe decir:

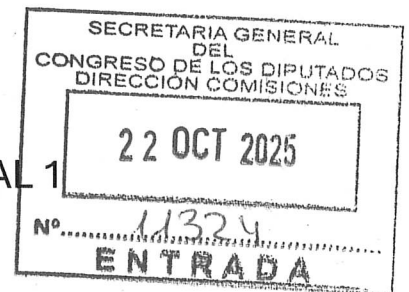
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM 20, DE LOS GP JUNTS, GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM. 36 (JUNTS), NÚM.171 (GS Y SUMAR), NÚM 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 Y 118 (GP REPUBLICANO)


BME


Noelia Cobo
PSOE


Felix Alvarado
SUMAR

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 1



Precepto que se modifica:

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la Disposición final segunda, en su modificación del artículo 29, apartado primero.

Texto que se propone:

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, **los corredores de seguros**, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito, los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Motivación

Corrección técnica. Se corrige un “de” delante de “los prestamistas”, un “y a” delante de los intermediarios y se añade correctamente la referencia a la Orden Ministerial, en coherencia con el texto del proyecto de ley.

[Handwritten signatures and initials]
JX AT
GP. Repus (cau)
EH BIKOU
SUKAR

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 4

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos. Apartado "III", párrafo cuarto

Texto que se propone:

III

El criterio definitorio de las empresas que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley, salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos, parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Dicha categoría está constituida por las "empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance ~~de negocios~~ **general** anual no excede de 43 millones de euros", a las que seguirán resultando de aplicación, no obstante, las disposiciones al respecto contenidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. No obstante, en aras a la proporcionalidad, este criterio se ha modulado de tal forma que la presente ley resulte de aplicación a todas aquellas empresas que cumplan alguno de dichos requisitos, no considerándolos de forma cumulativa, así como para hacer alusión al concepto de grupo de sociedades en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Con esta modulación se busca incluir también, dentro del ámbito de aplicación de esta ley, a los proveedores de bienes o prestadores de servicios que operan a través de distintas sociedades pero que, en su conjunto, tienen capacidad económica y recursos para hacer frente a las disposiciones de la norma.

Motivación

Corrección técnica. Se añade el resto del párrafo cuarto del apartado III de la Exposición de motivos.



Handwritten signatures and initials:
- *Adolfo*
- *EH BILDU*
- *6.P. República*
- *Felix Alcazar*
- *SUMAR*
- *JARD x CST*

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 5

Precepto que se modifica:

Artículo 7. Apartado cuarto

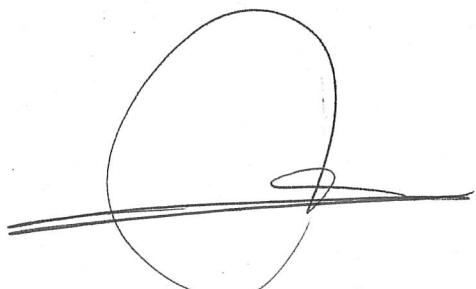


Texto que se propone:

4. Los establecimientos **fijos** abiertos al público sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa, ~~en cualquier caso,~~ correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley. **En el caso de que dichas empresas dispongan de un servicio centralizado y gratuito, adaptado a la presente norma, de atención a las consultas, quejas reclamaciones e incidencias de sus clientes, podrán facilitar el acceso al mismo en sus establecimientos físicos por medios eficaces, debiendo garantizarse, en todo caso, la entrega de la clave identificativa correspondiente.**

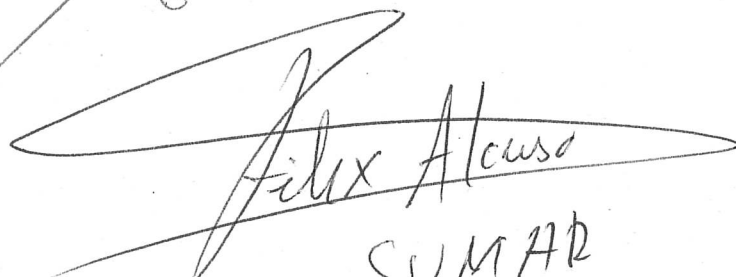
Motivación

Corrección técnica. Se elimina “en cualquier caso” porque, en coherencia con los textos aprobados, ya no va a ser obligatorio dar en cualquier caso la clave identificativa.


JUTJ X CST


G.P. Rodríguez


E H BILDO

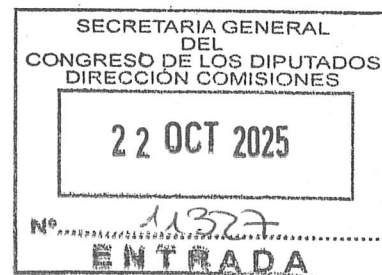

Felix Alcauso
SUMAR


[illegible]

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL 28

Precepto que se modifica:

Artículo 13. Se añade un nuevo apartado



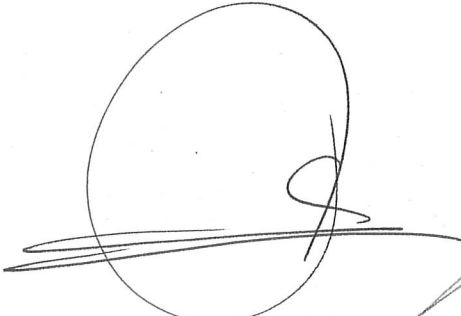
Texto que se propone:

“9. La respuesta a las incidencias basadas en averías que afecten de manera simultánea y masiva a una pluralidad de clientes de los servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, contempladas en el segundo párrafo del artículo 3.4 de la presente ley, se realizará, atendiendo a su propia y específica naturaleza, de manera simultánea y actualizada a todos los afectados a través del canal digital de la empresa, incluyendo correo electrónico, redes sociales, sitios web y/o aplicaciones móviles, y en su caso a través de los oportunos medios de comunicación.

En cualquier caso, para aquellas incidencias presentadas a través de un medio no digital, la respuesta se llevará a cabo en el mismo formato en el que hubiese sido presentada la incidencia y, al menos, a través de vía SMS.”

Motivación:

Corrección técnica. Se suprime desde “contempladas” hasta “presente ley” porque no existe el párrafo segundo del artículo 3.4.


SUMAR x CST


G.P. República


Felix Alcaraz
SUMAR


EH BILBO


URB. ENI/PNU

CORRECCIÓN TÉCNICA A LA TRANSACCIONAL NÚMERO 24

Precepto que se modifica:

Artículo 11, apartados primero y segundo



Texto que se propone:

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias o, **en caso de servicios de tracto sucesivo, deberán tener un método de identificación por usuario que les permita identificar fácilmente el usuario y la consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por la persona consumidora o usuaria.**

En el caso de consultas, la clave identificativa únicamente será preceptiva en el supuesto de que esta implique la apertura de una solicitud de información concreta y no puedan ser contestadas durante el transcurso de la propia comunicación y requieran de acciones posteriores o se encuentren en el supuesto primero del artículo 12 de esta ley.

2. Los servicios de atención **a la clientela** comunicarán a la clientela, durante la interlocución relacionada con cada consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simple referencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

Motivación

Corrección técnica. Se añade una "y" en el segundo párrafo antes de "requieran" para dar coherencia al texto.

JUNTAS x CST

EH BILDU

G.P. Repsolano

SUMAR

EH PNV

CORRECCIÓN TÉCNICA A LAS TRANSACCIONALES NÚM. 37

Y 23

Precepto que se modifica:

Artículo 9. Apartado primero y segundo



Texto que se propone:

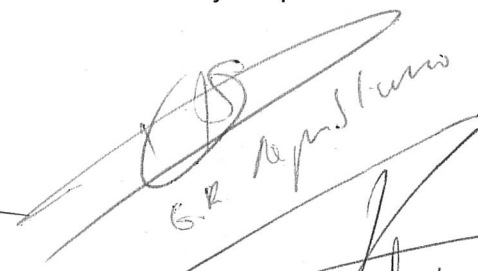
1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones **y para garantizar los derechos lingüísticos de la clientela**, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.

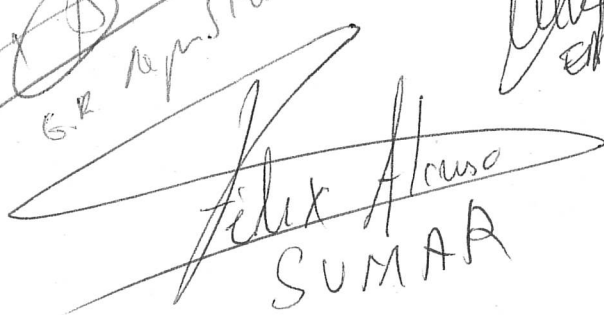
2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación **adecuada especializada**, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en **idiomas cooficiales y accesibilidad universal**, en atención a personas consumidoras vulnerables y **usuarias en situación de vulnerabilidad** y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar al ~~su~~ personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad **a las lenguas cooficiales**, a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado, **incluyendo, en cualquier caso, formación sobre accesibilidad universal**.

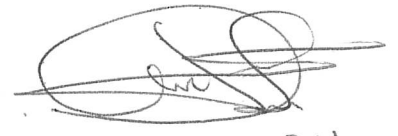
Motivación:

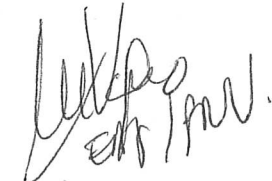
Corrección técnica. Se fusionan los dos textos de las transaccionales 37 y 23, que se referenciaban en el mismo artículo, sin alterar su contenido. Se corrige la redacción “en atención a personas consumidoras y usuarias en situación de vulnerabilidad y personas consumidoras vulnerables” por “personas consumidoras vulnerables y usuarias en situación de vulnerabilidad”, por reiteración. Se yuxtaponen ambos textos.


JMS x 4T


G.R. Agustín


Felix Alonso
SUMAR


EN BILDU


JMS x 4T