



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XV LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

Núm. 12-9

Pág. 1

**SUPLEMENTO EN VERSIÓN VALENCIANA AL NÚM. 12-9
(Comunitat Valenciana)**

APROBACIÓN DEFINITIVA

**121/000012 Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de
atención a la clientela.**

El texto insertado a continuación ha sido traducido por l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, con carácter de versión auténtica en los términos previstos en la disposición adicional segunda de la Reforma del Reglamento del Congreso, aprobada el 23 de septiembre de 2023, y en virtud del Convenio de colaboración entre el Congreso de los Diputados y dicha academia, para la formación, conocimiento y difusión del valenciano, especialmente en el ámbito del lenguaje jurídico.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 2

LLEI PER LA QUAL ES REGULEN ELS SERVICIS D'ATENCIÓ A LA CLIENTELA

Preàmbul

I

De conformitat amb l'article 51 de la Constitució espanyola, els poders públics han de garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els interessos econòmics legítims d'estes.

En compliment d'este mandat constitucional, el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, incorpora, en l'àmbit de les competències estatals, el règim general de la protecció de les persones consumidores i usuàries.

L'article 8 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries ha qualificat la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries mitjançant procediments eficaços com un dret bàsic i, en l'article 21, exigix que el règim de comprovació, reclamació, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que s'establisca en els contractes amb persones consumidores permeta assegurar-se de la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servici, així com reclamar amb eficàcia en cas d'error, defecte o deteriorament, fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferits i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servici, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós. A fi de salvaguardar estos drets bàsics de les persones consumidores, esta norma ha establert unes certes exigències en relació amb els servicis d'atenció a la clientela.

En concret, l'article 21 esmentat arreplega l'obligació per a les empreses que les seues oficines i servicis d'informació i atenció a la clientela li asseguren la constància de les seues queixes i reclamacions i, si estos servicis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a portar a terme les seues funcions, han de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

Així mateix, l'aprovació de la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, imposa a les administracions l'obligació de vetllar per la protecció dels drets de les persones consumidores vulnerables.

Estes exigències imposades amb caràcter general es concreten en la normativa sectorial en relació amb certs servicis bàsics i d'especial transcendència econòmica, com són les telecomunicacions, el subministrament i distribució d'aigua i energia, els servicis financers i el transport. Per a estos servicis, l'atenció a la clientela s'hauria de definir com un paràmetre més que determine la qualitat de la prestació del servici.

Amb tot, la normativa vigent ha posat de manifest la necessitat de noves actuacions, perquè la pràctica administrativa revela que un important nombre de reclamacions que atenen les autoritats competents es podrien resoldre per mitjà dels servicis d'atenció a la clientela. Així mateix, es preveu que en el futur els servicis d'atenció a la clientela siguin cada vegada més importants com a pas previ a la decisió d'acudir a la via judicial per part de les persones consumidores, per la qual cosa cal modernitzar-los i adaptar-los als diferents usos comercials.

II

La pràctica mostra que moltes de les queixes i reclamacions formulades davant dels servicis de protecció de les persones consumidores i usuàries no es presentarien si les empreses disposaren de servicis d'atenció a la clientela més eficaços. Igualment, el mateix Informe Anual del Defensor del Poble de l'exercici 2020 assenyala que, en l'àmbit de consum, les queixes en esta matèria es van referir, en particular, al funcionament dels servicis d'atenció a la clientela. El servici d'atenció a la clientela és clau per a garantir una

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 3

bona imatge comercial de l'empresa i determinant del grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries. Estos servicis haurien de ser respectuosos i concordes amb els criteris emanats dels pronunciaments de les autoritats competents, així com de la jurisprudència. Tan important com maximitzar la qualitat tècnica dels servicis prestats, com ara la continuïtat del servici, el compliment de les ofertes, els contractes formalitzats o els nivells de cobertura, és millorar la relació amb la clientela per mitjà dels servicis d'atenció.

En un nombre elevat de queixes i reclamacions presentades davant dels servicis de protecció de les persones consumidores i usuàries s'observa la reiteració de telefonades a servicis d'atenció a la clientela, atesos per personal que, a vegades, no ha rebut formació específica, que dona informació diversa i fins i tot discrepant i que no facilita claus o números identificatius com disposa l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Estes carències no només generen la insatisfacció de les persones consumidores i usuàries, sinó que, al seu torn, desprestigien la imatge comercial de les empreses i, en conseqüència, les perjudica en el si del mercat.

Esta percepció generalitzada de les múltiples carències dels servicis d'atenció a la clientela es fa especialment greu en relació amb les empreses que presten servicis de tracte successiu, que són bàsics per a la ciutadania, com ocorre amb les telecomunicacions, els subministraments i altres de naturalesa anàloga.

A més, a conseqüència de la pandèmia del COVID-19, s'han generat canvis importants en els hàbits i dinàmiques de consum de les persones consumidores i usuàries al nostre país, amb un augment significatiu de les compres de béns en línia, així com de la contractació de servicis per esta mateixa via.

En este sentit, es va considerar necessari adoptar mesures a l'efecte mitjançant el Reial decret llei 37/2020, de 22 de desembre, de mesures urgents per a fer front a les situacions de vulnerabilitat social i econòmica en l'àmbit de l'habitatge i en matèria de transports. Esta norma es vincula, en particular, a l'auge de les relacions comercials a distància, que s'han vist incrementades amb motiu de la pandèmia, cosa que feia necessari eliminar traves per a l'exercici efectiu dels drets de les persones consumidores i usuàries. Així, es va modificar el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries amb la finalitat, entre altres, de garantir que les oficines i servicis d'informació i atenció a la clientela siguin dissenyats utilitzant mitjans i suports que salvaguarden els principis d'accessibilitat universal i es preveu que, en el cas que l'empresari pose a la disposició de les persones consumidores i usuàries una línia telefònica a l'efecte de comunicar-se amb ell en relació amb el contracte subscrit, l'ús de tal línia no supose per a les persones consumidores i usuàries un cost superior al cost d'una telefonada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard. A més, en els servicis bàsics d'interés general, les empreses prestadores han de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a la clientela.

En funció d'estes consideracions, amb l'objectiu fonamental de millorar la protecció de les persones consumidores i usuàries i en línia amb la Nova Agenda del Consumidor de la Comissió Europea, adoptada el 13 de novembre de 2020, per mitjà d'esta llei s'aborda de manera integral la regulació dels servicis d'atenció a la clientela de les empreses, s'establixen uns paràmetres mínims de qualitat que estos servicis han de complir obligatòriament i es presta una especial atenció als drets i interessos de les persones consumidores vulnerables.

III

Esta llei s'estructura en un preàmbul, quatre capítols que agrupen un total de vint-i-tres articles, una disposició addicional única, una disposició transitòria única, una disposició derogatòria única i huit disposicions finals.

El capítol I de la llei està dedicat a les disposicions generals. L'article 1 determina com a objecte de la llei l'establiment d'uns paràmetres mínims de qualitat dels servicis d'atenció a la clientela, que tenen caràcter obligatori per a les empreses.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 4

L'article 2 delimita l'àmbit d'aplicació de la llei per raó de l'activitat: venda de béns i prestació de determinats servicis. A més, especifica que la llei només s'ha d'aplicar als servicis d'interés general que presten les administracions públiques quan medie una relació de consum amb la clientela, això és, quan les administracions públiques actuen en qualitat d'empresaris.

El criteri definitori de les empreses que queden excloses de l'àmbit d'aplicació d'esta llei, excepte per als servicis esmentats de caràcter bàsic d'interés públic que en tot cas estan inclosos, prové de la Recomanació CE/2003/361, de 6 de maig, sobre la definició de microempreses, xicotetes i mitjanes empreses. Esta categoria està constituïda per les «empreses que ocupen menys de 250 treballadors i el volum de negocis anual de les quals no excedix 50 milions d'euros o el balanç general anual de les quals no excedix 43 milions d'euros», a les quals continuen sent aplicables, no obstant això, les disposicions al respecte que conté el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. No obstant això, en favor de la proporcionalitat, este criteri s'ha modulad de manera que esta llei s'aplique a totes les empreses que complisquen algun dels requisits esmentats, sense considerar-los de manera cumulativa, així com per a fer al·lusió al concepte de grup de societats en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç. Amb esta modulació es busca incloure també dins de l'àmbit d'aplicació d'esta llei els proveïdors de béns o els prestadors de servicis que operen a través de diferents societats però que, en conjunt, tenen capacitat econòmica i recursos per a afrontar les disposicions de la norma.

Respecte de l'àmbit d'aplicació de la norma, cal tindre en compte que hi ha sectors que actualment ja disposen d'una normativa pròpia que regula determinats aspectes dels servicis d'atenció a la clientela. És per això que, en favor de la seguretat jurídica, l'apartat 4 de l'article 2 positivitza el principi d'especialitat. A este efecte, són aplicables preferentment les normatives sectorials que regulen els aspectes inclosos en esta norma. Este principi d'especialitat opera tant respecte de les normatives nacionals d'àmbit sectorial, algunes de les quals són modificades per les disposicions finals de la mateixa llei, com de reglaments de la Unió Europea, que són aplicables directament.

De la mateixa manera, en l'àmbit de les entitats del sector financer es preveu l'aplicació de la normativa sectorial en matèria de servicis d'atenció a la clientela, amb l'objectiu de garantir els nivells de protecció més alts també en este sector i l'adequació al principi de proporcionalitat en l'aplicació de les obligacions que arreplega la normativa sectorial, ja que el present text és de caràcter supletori.

A més, s'ha d'establir expressament la no aplicació de determinats preceptes d'esta norma, a causa de les particularitats del sector financer i amb l'únic objectiu de salvaguardar la seguretat jurídica. Seria el cas, en primer lloc, dels apartats concrets dels articles 4 i 13, ja que no són compatibles amb el funcionament dels servicis d'atenció a la clientela en l'àmbit financer. En segon lloc, pel que fa als articles 18 i 19, les particularitats del sector financer fan que la seua aplicació se solape amb la regulació sectorial. En relació amb els articles 21 i 22, es produïx un solapament amb els mecanismes de control, avaluació i auditoria interna als quals ja estan sotmeses les entitats financeres, que ja garantixen alts estàndards de protecció al consumidor financer. I, finalment, l'exclusió de l'article 23 prové de la necessitat de garantir que la supervisió i la sanció en la matèria recaïguen sobre el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en funció del tipus d'entitat supervisada de què es tracte, i com s'indica en l'apartat 5 de l'article 2.

La llei estableix els principis generals que han de regir els servicis d'atenció a la clientela, prestant una atenció especial a les empreses prestadores de servicis i, més concretament, a les que tenen un impacte directe i significatiu sobre el medi ambient, com són les empreses de subministrament d'energia. A més, exigeix que els mitjans d'interlocució d'atenció a la clientela figuren en els contractes. Finalment, s'estableix l'obligació per a les empreses de respondre les consultes, queixes, reclamacions i incidències en la mateixa llengua en la qual es van fer.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 5

El capítol II aborda la regulació dels nivells mínims de qualitat exigible als servicis d'atenció a la clientela de les empreses, regula aspectes bàsics d'estos servicis com ara els mitjans mínims que les empreses han de posar a la disposició de la seua clientela. En este sentit, es considera bàsic que el servici es preste, almenys, a través del mateix mitjà pel qual es va iniciar la relació contractual, ja que es considera que és el més idoni perquè el client pugua portar a terme estes comunicacions, atés que és el que va triar inicialment. No obstant això, a fi de facilitar la comunicació independentment del lloc de residència del client, també s'ha de permetre que inicié les comunicacions a través de mitjans de comunicació a distància, com ara la via postal o la telefònica, o els mitjans electrònics.

En este punt, es pretén que la norma abaste els desenvolupaments tecnològics tant presents com futurs, que es pugua fer ús de sistemes d'intel·ligència artificial que faciliten i sistematitzen les comunicacions entre les parts. No obstant això, es considera fonamental que la clientela pugua accedir, si ho desitja, a una atenció personalitzada per part de l'empresa, que han de prestar persones formades per a això.

Independentment dels mitjans que l'empresa trie per a prestar el servici, l'article 10 arreplega disposicions específiques respecte de l'atenció telefònica, ja que sol ser el mitjà que habitualment les empreses posen a disposició de la clientela per a portar a terme les comunicacions entre les parts.

Este capítol també arreplega els requisits mínims per a tramitar i resoldre les consultes, queixes, reclamacions i incidències, inclosos els mitjans materials i humans, els quals s'han de formar de manera suficient i proporcional per a garantir els drets que la norma preveu, atenent les característiques de la clientela de l'empresa en conjunt.

Per la seua banda, el capítol III preveu la regulació de les obligacions a les quals s'han d'ajustar les empreses respecte a la implantació d'un sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servici aconseguït, que inclou, en tot cas, els paràmetres que arreplega el capítol II i una còpia actualitzada de la documentació descriptiva d'este sistema, que ha d'estar a la disposició de l'administració competent en matèria de consum. Este sistema d'avaluació s'ha d'auditar anualment a fi de comprovar la fiabilitat i la precisió dels mesuraments que publiquen les empreses. Davant de l'ampli espectre de sectors als quals s'aplica la norma, les empreses audidores que porten a terme estos treballs han d'estar acreditades davant de l'Entitat Nacional d'Acreditació, per a garantir la seua solvència tècnica i els coneixements dels diferents sectors auditats.

El capítol IV està dedicat al règim d'infraccions i sancions, i en este sentit preveu que l'incompliment de les obligacions que imposa la llei constituïx una infracció en matèria de protecció dels drets i els interessos de les persones consumidores i usuàries, que les autoritats competents han de sancionar d'acord amb el que preveu el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, així com en la legislació autonòmica que siga aplicable segons corresponga.

Així mateix, la llei arreplega una disposició transitòria única, que estableix un període de sis mesos des de l'entrada en vigor per a adaptar-se a les novetats que estableix i una disposició derogatòria única.

Igualment, en favor de la seguretat jurídica, s'incorporen quatre disposicions finals que modifiquen la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial; el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, la Llei 44/2002; de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, i la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.

En el que té a veure amb la modificació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, es modifiquen els apartats 1 i 4 de l'article 20 per a incloure una previsió que permet al consumidor o usuari conèixer tots els components que inclou el preu final complet, que permeten comprovar la seua exactitud. D'altra banda, s'arreplega una previsió sobre les ressenyes que permet augmentar-ne la fiabilitat perquè obliga l'empresari a garantir que les ressenyes publicades les han efectuat consumidors i usuaris que verdaderament han utilitzat o adquirit el bé o servici.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 6

Es modifica també l'article 62 d'esta llei, per a garantir que la voluntat del consumidor o usuari es manifesta de manera inequívoca.

Quant a la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial, es modifica l'article 27 per a afegir una nova pràctica considerada com a deslleial per enganyosa, això és, que dirigir-se a les persones consumidores de manera individualitzada i personalitzada sense informar en la mateixa comunicació dels paràmetres utilitzats per a esta personalització.

En l'àmbit financer s'ha de garantir la màxima protecció a la clientela i una elevada seguretat jurídica. Per això, es modifica la regulació sectorial de protecció a la clientela que arreplega la Llei 44/2002, de 22 de novembre, amb l'objectiu d'actualitzar i elevar els nivells de protecció a la clientela, en línia amb la present norma, però assegurant la prevalença de la normativa sectorial. Així, s'eleva els requisits materials que han d'aconseguir els servicis d'atenció a la clientela en el sector financer, però tenint en consideració les particularitats d'este sector.

En l'àmbit sectorial, l'articulació del sistema de protecció del consumidor financer es fonamenta en dos nivells complementaris: el primer es basa en els servicis d'atenció a la clientela, un primer nivell de defensa que es reforça a escala material i formal amb la modificació que arreplega la present llei, i un segon nivell que es basa en els servicis de reclamacions dels supervisors sectorials.

En este sentit, la naturalesa de les incidències i consultes en el sector financer fa que se n'haja de particularitzar el tractament en els servicis d'atenció a la clientela. L'àmplia xarxa d'oficines físiques i de mitjans de comunicació electrònics de què es disposa en el sector fa que s'articule un primer nivell de contacte amb els usuaris financers, que els permet, amb més agilitat, resoldre les possibles consultes i incidències en relació amb els servicis contractats. No obstant això, esta resolució, en determinats casos, pot no ser satisfactòria per a l'usuari, la qual cosa genera la necessitat de connectar eixa primera línia de contacte amb l'usuari amb els servicis d'atenció a la clientela, que en este sector poden resoldre també les queixes i reclamacions que deriven d'incidències o consultes no resoltes satisfactòriament per l'oficina o departament que haja prestat el servici, assegurant així la màxima protecció dels consumidores. A més, si no s'atén o es desestima la petició, es pot acudir als servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Estos servicis sí que poden resoldre directament les consultes plantejades pels consumidores, però d'una naturalesa diferent a la que puga plantejar este en el marc del servici prestat, ja que se centren en les normes aplicables en matèria de transparència i protecció a la clientela, així com sobre els cursos legals existents per a l'exercici dels seus drets, que són de diferent naturalesa que els que preveu esta llei.

L'exclusió financera o falta d'accés a servicis i productes financers apropiats per a portar una vida social normal és un fenomen complex en el qual s'interrelacionen factors com la distribució de la població en el territori, la seua estructura d'edat, les seues característiques socioeconòmiques o els canals de distribució dels servicis financers disponibles. Un nombre substancial de municipis espanyols no té cap oficina bancària i, a vegades, les alternatives d'atenció presencial no estan disponibles. En altres casos, els canals digitals i telemàtics no s'adapten al nivell de familiaritat, ús i coneixement d'alguns segments de la població, respecte a estes tecnologies, cosa que en la pràctica n'impedix l'ús.

En general, la informació estadística disponible mostra una menor capacitat digital de les persones de més edat, de menor renda i que viuen en municipis de menor grandària. Són estos grups, per tant, els més vulnerables davant de la falta d'accés als servicis financers i l'exclusió financera.

Per tot això, cal aplicar també a l'àmbit del servici d'atenció al client el principi de prestació personalitzada de servicis financers, que ha de tindre en consideració circumstàncies personals dels clients, com l'edat, la situació de discapacitat, la condició de persona estrangera i la seua situació administrativa, i el nivell de competències digitals, a més de les característiques de la zona geogràfica en la qual residix, entre altres. Així, s'exigix a les entitats financeres que asseguren que el canal que posen a la disposició del

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 7

públic per al servici d'atenció a la clientela, ja siga presencial, telefònic o telemàtic, o una combinació d'estos, és el més adequat tenint en compte estes característiques.

També s'arplega el règim d'atenció telefònica en la normativa sectorial, per la seua importància en la millora de les condicions materials del servici d'atenció a la clientela, però amb les adaptacions degudes a les particularitats del sector financer. Cal destacar que no es poden presentar queixes ni reclamacions per esta via a causa de la informació contractual necessària que ha d'aportar el client a l'hora d'iniciar el procés.

Finalment, esta llei garantix que la supervisió en matèria d'atenció a la clientela de les entitats del sector financer la continuen exercint els supervisors sectorials, la Comissió Nacional del Mercat de Valors, el Banc d'Espanya i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, de manera que es mantenen els alts estàndards de compliment que exigixen els supervisors sectorials.

En el sector de les telecomunicacions, partint de la prevalença de la normativa sectorial que arplega esta llei, es reforma la Llei 11/2022, de 28 de juny, a fi de garantir la seguretat jurídica. Amb això es busca adaptar el contingut de la llei al sector de les telecomunicacions prenent-ne en consideració les particularitats.

Finalment, es regulen detalladament els títols competencials que emparen la seua promulgació, les facultats de desplegament i la seua entrada en vigor.

IV

Esta iniciativa legislativa complix els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència que estableix l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La seua necessitat i eficàcia es justifiquen per la necessitat d'una major protecció de les persones consumidores i usuàries i la millora del funcionament del mercat de béns i servicis, a més de la idoneïtat de l'instrument normatiu triat per a garantir l'adaptació correcta del nostre dret modificant la legislació estatal existent. Es pretén garantir que els servicis d'atenció a la clientela implementats per les empreses constitueixquen d'una manera efectiva un mecanisme de resolució dels conflictes que es puguen derivar de l'execució dels contractes, i així millorar el benestar de les persones consumidores i usuàries i contribuir al mateix temps a reduir la litigiositat que hi ha actualment.

La proporcionalitat de la iniciativa es justifica per l'actual disparitat de criteris i sistemes establits per les empreses en diferents sectors, la qual cosa comporta la necessitat d'implementar unes garanties mínimes per a la protecció integral de les persones consumidores i usuàries independentment de la relació de consum de la qual es tracte. Les noves obligacions imposades als operadors econòmics tenen com a única finalitat garantir que la clientela pugua exercir de manera efectiva els seus drets en l'àmbit de consum, obligacions que són les mínimes necessàries per a esta garantia. Esta flexibilitat en favor de la proporcionalitat també s'estén al compliment dels nous requisits administratius en relació amb les petites i mitjanes empreses.

Així mateix, es garantix la seguretat jurídica en relació amb la normativa tant horitzontal com sectorial que regula els servicis d'atenció a la clientela. A este efecte, s'incidix en la preeminència de la normativa sectorial sobre l'horitzontal i es porten a terme modificacions de la normativa sectorial d'aplicació en honor de garantir uns drets anàlegs a les persones consumidores independentment del sector de què es tracte.

Esta iniciativa complix també el principi d'eficiència, ja que no comporta càrregues administratives innecessàries i racionalitza la gestió dels recursos de les autoritats de consum a fi d'aconseguir una protecció integral eficient dels drets de les persones consumidores i usuàries. Les obligacions imposades als operadors econòmics són prou flexibles per a permetre l'assignació eficient dels seus recursos i l'adaptació al sector en el qual operen.

Finalment, quant al principi de transparència, s'han complit els tràmits de consulta pública prèvia i d'audiència i informació pública, de conformitat amb les exigències de l'article 26 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern.

Este text normatiu contribuïx a donar compliment a la fita 436, pertanyent a la reforma 3 del component 11 de la Decisió d'execució del Consell (CID, per les sigles en anglés), relativa a l'aprovació de l'avaluació del Pla de recuperació i resiliència d'Espanya, definint les accions que garantisquen als clients l'exercici dels seus drets en relació amb els contractes subscrits i establint normes de qualitat i exigències de control o auditoria per a verificar l'aplicació d'estes accions.

Esta llei es dicta a l'empara de l'article 149.1. 1a, 6a, 8a, 11a i 13a de la Constitució Espanyola, que atribueixen a l'Estat, respectivament, la competència sobre la regulació de les condicions bàsiques que garantisquen la igualtat de tots els espanyols en l'exercici dels seus drets; la competència exclusiva sobre legislació mercantil; en matèria de bases de les obligacions contractuals; de bases de l'ordenació de crèdit, banca i assegurances i la competència sobre les bases i coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica.

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

Esta llei té per objecte la regulació dels nivells mínims de qualitat i de l'avaluació dels servicis d'atenció a la clientela de les empreses que presten determinats servicis de caràcter bàsic d'interés general i de les grans empreses.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

1. Esta llei és aplicable a totes les empreses, establides a Espanya o en qualsevol altre Estat, que porten a terme l'execució efectiva dels servicis de caràcter bàsic d'interés general següents, oferits o prestats en territori espanyol:

- a) servicis de subministrament i distribució d'aigua, gas i electricitat;
- b) servicis de transport aeri de passatgers, de transport de viatgers per ferrocarril, de transport de passatgers per mar o per vies navegables i de transport de viatgers amb autobús o autocar;
- c) servicis postals;
- d) servicis de comunicacions electròniques, inclosos els servicis telefònics que s'han regir per la seua normativa sectorial aplicable i, en particular, per la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, i
- e) servicis financers, que s'han de regir per la seua normativa sectorial aplicable i, en particular, per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

S'inclouen en l'àmbit d'aplicació d'esta llei les empreses prestadores dels servicis públics que presten les administracions públiques en els sectors esmentats en este apartat quan medie una relació de consum amb la seua clientela.

Així mateix, s'inclouen en l'àmbit d'aplicació els servicis la prestació dels quals siga temporalment gratuïta com a conseqüència d'una oferta, promoció o estratègia comercial anàloga.

En favor de la proporcionalitat, s'han d'adaptar els requisits que preveu esta norma per a la seua aplicació flexibilitzada a les cooperatives i entitats sense ànim de lucre que presten, fins i tot de manera eventual, servicis de caràcter bàsic d'interés general i que ocupen menys de 250 treballadors i treballadores.

2. Esta llei és aplicable a les empreses i grups de societats, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, establits a Espanya o en qualsevol altre Estat, que duguen a terme la venda de béns o la prestació de servicis diferents dels que arreplega l'apartat anterior en territori espanyol destinats principalment a persones consumidores i usuàries d'acord amb l'article 3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 9

refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, sempre que, en l'exercici econòmic anterior, de manera individual o en el si del grup de societats del qual formen part, hagen ocupat almenys 250 persones treballadores, el seu volum de negocis anual haja excedit 50 milions d'euros, o el seu balanç de negocis anual haja excedit 43 milions d'euros.

3. La llei és aplicable independentment del canal de comunicació triat, de la inclusió del servei d'atenció a la clientela en l'estructura organitzativa de l'empresa o en la d'un tercer o de la ubicació geogràfica del punt de comunicació amb les persones consumidores i usuàries.

4. El que estableix esta llei s'aplica amb caràcter supletori respecte del que disposen altres lleis generals per a la defensa de les persones consumidores i usuàries o la normativa sectorial que regula els serveis d'atenció a la clientela, considerant sempre d'aplicació preferent la normativa sectorial.

5. En particular, els serveis financers s'han de regir pel que fa a l'atenció a la clientela per la normativa sectorial que els siga aplicable a cada moment, i esta norma és d'aplicació supletòria. No obstant això, no s'apliquen al sector financer l'apartat 8 de l'article 13, ni els articles 18, 19, 21, 22 i 23.

La supervisió de la normativa en matèria de serveis d'atenció a la clientela en el sector financer recau, en tots els casos, en les autoritats supervisors competents que regule la normativa sectorial pròpia.

6. Així mateix, els serveis de comunicacions electròniques s'han de regir, pel que fa a l'atenció a la clientela, per la normativa sectorial que els siga aplicable a cada moment, i esta norma és d'aplicació supletòria.

7. Esta llei també és aplicable a l'Administració General de l'Estat i els seus organismes i empreses dependents.

8. D'acord amb la normativa general de protecció al consumidor, esta llei és aplicable a l'oferta onerosa de productes i serveis, quan el consumidor o usuari els contracte a canvi d'una contraprestació.

Article 3. *Definicions.*

Als efectes d'esta llei s'entén per:

1. Clientela: les persones consumidores o usuàries que hagen comprat un bé, les persones a les quals s'haja dirigit una oferta comercial personalitzada o hagen formalitzat un contracte amb una empresa prestadora de serveis, independentment del seu caràcter oneros o gratuït i que facen ús efectiu del servei, fins que s'extingisquen definitivament tots els efectes del contracte.

A l'efecte d'aplicar esta llei, també es consideren clients:

a) Les persones consumidores i usuàries que hagen sigut donades d'alta en la prestació de serveis sense el seu consentiment.

b) Les persones consumidores i usuàries que continuen rebent factures d'un servei per al qual han sol·licitat la baixa o que no han contractat, o a les quals s'exigisca, de manera directa o indirecta, un pagament pels serveis esmentats.

c) Les persones consumidores i usuàries que hagen adquirit un producte i este continue cobert pel termini legal o comercial de garantia.

2. Consulta: sol·licitud d'informació o assessorament feta per un client o una clienta en relació amb el bé o servei contractat o l'oferta comercial personalitzada. Així mateix, i en el cas de subministraments de serveis energètics, s'inclouen en esta categoria les consultes relacionades amb l'estalvi, l'eficiència energètica i l'energia renovable.

A estos efectes, es distingixen dos tipus de consultes:

a) Consultes que es resolen en el moment.

b) Consultes que per a la seua resolució requerixen accions posteriors, que s'equiparen, excepte pel que fa al lliurament del justificant i clau identificativa, a les queixes o reclamacions.

3. Empresa o empresari: els definits com a empresari en l'article 4 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

A l'efecte d'incloure'ls en esta norma, es considera que la menció «empresa o empreses» es referix també a l'Administració General de l'Estat i els seus organismes o entitats dependents.

4. Incidència: qualsevol gestió relativa a l'execució del contracte o de l'oferta comercial feta, com ara la comunicació d'avaries, la sol·licitud de baixa del servei en conjunt o d'alguna de les prestacions o facilitats addicionals, l'alta en una nova oferta, el canvi de tarifes o del pla de preus i altres anàlogues.

5. Nivells mínims de qualitat: paràmetres objectius de qualitat que tenen caràcter imperatiu per a tota empresa que porte a terme la venda de béns o la prestació de servicis inclosos en l'àmbit d'aplicació d'esta llei.

6. Oferta comercial personalitzada: pràctica comercial dirigida de manera expressa a un consumidor o usuari, identificat mitjançant les seues dades personals, que, d'una manera adequada al mitjà de comunicació utilitzat, incloga informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu adaptat a les circumstàncies personals d'este consumidor o usuari, de manera que li permeta prendre una decisió sobre la contractació d'estos.

7. Persones amb discapacitat: són les que definix l'article 4 del text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

8. Persones consumidores vulnerables: són les que definix l'apartat 2 de l'article 3 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

9. Persones consumidores i usuàries: les persones definides en l'apartat 1 de l'article 3 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

10. Queixa o reclamació: qualsevol manifestació relativa a la provisió defectuosa del producte o prestació del servei objecte del contracte subscrit o de l'incompliment o el compliment defectuós de l'oferta feta, comunicada per un client o una clienta al servei d'atenció, independent de la seua qualificació interna com a queixa, reclamació, incidència o altres denominacions anàlogues.

11. Servicis d'atenció a la clientela: l'organització de mitjans materials i personals que l'empresa posa a la disposició de la clientela, amb la finalitat de rebre consultes, gestionar i resoldre queixes o reclamacions, avaries o qualsevol altra incidència tècnica, comercial o administrativa relativa a la venda de béns o a la prestació de servicis, independentment que siguen gestionats per la mateixa empresa o per un tercer.

Els canals de comunicació que utilitzen les empreses poden incloure la comunicació presencial (establiments oberts al públic, visites d'un agent comercial), sempre que no ho prohibisca expressament la normativa sectorial que siga aplicable, i qualsevol forma de comunicació a distància per a la interlocució (correu ordinari, atenció telefònica, correu electrònic, formulari web o altres formes de comunicació electrònica). En qualsevol cas, s'ha de tindre en consideració l'obligació que atenga una persona física (no de manera automàtica o maquinal), a demanda del client.

12. Suport durador: el suport definit com a tal en la lletra q) de l'apartat 1 de l'article 59 bis del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

13. Persones d'edat avançada: les persones de 65 anys o més.

14. Operador: persona física que presta l'atenció especialitzada en el servei d'atenció a la clientela, amb formació i capacitat adequades en funció del sector de l'activitat.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 11

Article 4. *Principis generals.*

1. Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei han de disposar d'un servici d'atenció a la clientela gratuït, eficaç, universalment accessible, inclusiu, no discriminatori i avaluable.

2. El servici d'atenció a la clientela al qual es referix l'apartat anterior, a més de complir els requisits que establix l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, ha de permetre a la clientela:

a) Presentar queixes, reclamacions, incidències o consultes i rebre la comunicació de la resolució.

b) Reclamar amb celeritat en cas d'error, defecte, deteriorament o qualsevol altra incidència.

c) Tindre constància de les consultes que requerisquen accions posteriors, queixes, reclamacions i incidències presentades, mitjançant el lliurament d'una clau identificativa i un justificant per escrit, en un suport durador a elecció del client.

d) Quan siga legalment procedent, obtindre la devolució equitativa del preu del bé o servici, totalment o parcialment, i altres compensacions legalment procedents, en cas d'incompliment o compliment defectuós del contracte o l'oferta comercial.

e) La possibilitat que les persones consumidores vulnerables i, en especial, les persones amb discapacitat en atenció a la discapacitat acreditada puguen escollir el format de comunicació amb el servici d'atenció a la clientela d'acord amb el que preveu l'article 15.

3. En el cas de les empreses prestadores de servicis, el servici d'atenció a la clientela, a més, ha de permetre:

a) Assegurar-se de la naturalesa, les característiques, les condicions i la utilitat o finalitat del servici o producte contractat o ofert de manera personalitzada a les persones consumidores i usuàries.

b) Accedir a una informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre qualsevol incidència sorgida al voltant de la prestació normal del servici.

c) Conèixer els nivells mínims de qualitat i els mecanismes existents per a acreditar-ne el compliment, així com fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferits.

d) En el cas del subministrament d'energia, sol·licitar informació sobre les mesures d'estalvi i eficiència energètica, així com les possibilitats de contractar energia procedent de fonts renovables.

4. En el supòsit de contractes de servicis de tracte successiu, l'empresari no pot suspendre la prestació del servici amb posterioritat a la presentació de la reclamació si la reclamació està directament relacionada amb el motiu de la suspensió pretesa, llevat que el manteniment del servici pugua afectar la seguretat de les persones o de les coses i mentre no tinga lloc la comunicació a la persona consumidora de la resolució expressa i motivada d'aquella, excepte en els casos en què així ho determine la normativa sectorial que siga aplicable. Esta prohibició de suspensió de les prestacions de servicis de tracte successiu s'estén en el cas que el client eleve la queixa, reclamació o incidència a altres sistemes de resolució extrajudicial de conflictes que preveu l'apartat 7 de l'article 13.

5. Les empreses han d'informar els seus clients de les incidències que afecten la prestació del servici o la seua continuïtat per mitjà dels canals o dades de contacte preferent indicats pel client en el contracte, i han d'informar de la incidència en un suport durador, en funció del canal de comunicació triat. A este efecte, els clients han de mantindre actualitzades les seues dades de contacte.

Les empreses distribuïdores d'electricitat, aigua i gas natural han d'informar, de manera immediata i completa (origen de la incidència, afectació, mesures adoptades i termini de

resolució i restauració del subministrament) les empreses comercialitzadores de possibles incidències que afecten el subministrament.

Reglamentàriament, l'administració competent ha de determinar les condicions en què s'ha de subministrar esta informació, que ha de ser veraç i precisa, incloent-hi els drets i indemnitzacions que, si és el cas, siguen procedents, i les empreses han de comunicar de manera immediata, una vegada que tinguen coneixement de la incidència i sense necessitat que la requerisca expressament l'usuari. En els sectors en què siga obligada la separació d'activitats, quan l'empresa que rep una queixa, una reclamació o una incidència no siga l'única responsable de gestionar-la, s'han d'aplicar les responsabilitats diferenciades que establisquen les normatives sectorials que regulen els aspectes inclosos en esta norma.

6. Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei han de garantir l'accessibilitat als servicis d'atenció a la clientela a les persones consumidores vulnerables, en especial a les persones amb discapacitat i a les persones d'edat avançada, atenent, de manera específica, el nivell de competències digitals d'estes persones. Quan una persona consumidora vulnerable formule una queixa, reclamació o comunicació d'incidència de manera presencial, l'empresa ha de posar a disposició de la persona consumidora que ho sol·licite els mitjans de suport i prestar-li l'assistència individualitzada i personal que requerisca a este efecte. En l'àmbit d'aplicació d'esta llei s'han de tindre en compte els principis d'igualtat de tracte, no-discriminació i accessibilitat universal.

7. Les empreses han d'assumir la càrrega de la prova del compliment de les obligacions que els imposa esta llei.

Article 5. *Informació sobre el servici d'atenció a la clientela.*

1. Els canals de comunicació d'atenció a la clientela habilitats per l'empresa han de figurar bé en el mateix contracte, en les factures que emeta als clients o en la seua pàgina web, en un apartat específic fàcil d'identificar. En estos suports, la informació esmentada ha de ser universalment accessible i tindre una mida, presentació i format que permeta al client una lectura fàcil, incorporar també el format de lectura fàcil i pictogrames i estar ubicada en un lloc destacat que, en el cas de les pàgines web, ha de ser la pàgina d'inici. A este efecte, la informació ha de complir, almenys, els requisits que estableix la lletra b) de l'apartat 1 de l'article 80 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

En el cas que la informació a l'usuari estiga continguda en mitjans audiovisuals, estos han de ser accessibles.

Si el servici d'atenció al client es presta de manera presencial, els taulells de punts d'atenció han de disposar de mesures que faciliten l'accessibilitat a la informació i a la comunicació.

2. Quan el contracte es formalitze en un títol de transport o un document de compra d'una mida que impossibilita fer-hi constar els canals de comunicació d'atenció a la clientela habilitats per l'empresa, estos han de ser visibles en els llocs de venda dels productes o servicis adquirits, en les pàgines web de les empreses proveïdores de béns o prestadores de servicis i en el mateix mitjà de transport o document de compra, d'acord amb les exigències d'accessibilitat que preveu l'apartat anterior, i tot això en termes d'accessibilitat universal, inclosa l'accessibilitat digital i l'accessibilitat cognitiva mitjançant el format de lectura fàcil i/o pictogrames.

3. Sense perjudi de les altres obligacions d'informació que estableix el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, així com la normativa sectorial que siga aplicable, abans que la persona consumidora o usuària quede vinculada per un contracte o una oferta comercial corresponent, l'empresa li ha de facilitar de manera clara i comprensible i en format universalment accessible la informació següent sobre el servici d'atenció a la clientela:

a) Canals de comunicació disponibles, incloent-hi, com a mínim, els que indica l'apartat 1 de l'article 7, d'acord amb la normativa aplicable a cada cas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 13

b) Mecanisme que garantisca a la clientela, a través d'un suport durador, la constància de la formulació o presentació i del contingut de les consultes, queixes o reclamacions i incidències.

c) Mitjà que facilite al client el seguiment de l'estat de tramitació del procediment en el qual estiga interessat i que no haja sigut resolt de manera telefònica o per mitjans telemàtics en la comunicació inicial del client, que ha de ser intel·ligible, viable, senzill, gratuït i fàcilment accessible, en atenció a les característiques particulars del client en tots els formats i a les necessitats de la clientela.

d) En el cas dels servicis bàsics d'interés general que preveu l'apartat 1 de l'article 2 que es presten de manera continuada en el temps, el temps màxim previst per a la resolució dels diferents tipus de consultes, queixes, reclamacions o incidències possibles, que, en cap cas, pot ser superior al que estableix la normativa general o sectorial aplicable.

e) Canals de comunicació disponibles per a comunicar la resolució de les consultes, queixes, reclamacions i incidències, que ha d'incloure, com a mínim, els que indica l'apartat 1 de l'article 7.

f) Sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals la clientela pot tindre accés i com pot accedir-hi. Les empreses que no estiguen adherides a estos sistemes de resolució han d'informar els seus clients, en cas de conflicte amb l'empresa, sobre els organismes als quals poden acudir per a defensar els seus drets i, almenys, sobre els organismes sectorials i els acreditats en el seu territori en virtut de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

g) Horari del servici d'atenció a la clientela.

4. La informació sobre el servici d'atenció a la clientela a què fa referència l'apartat anterior ha de formar part integrant dels contractes subscrits per l'empresa i, sense perjudi d'altres suports informatius, s'ha d'incloure, en tot cas, en la seua pàgina web, si n'hi ha, així com en les factures que s'emeten en relació amb el contracte.

5. En cas que el mitjà utilitzat siga l'atenció telefònica, s'ha de subministrar la informació prevista en l'apartat 3 i, a més, s'han d'introduir locucions informatives, a les quals es podrà accedir voluntàriament, que, sense cost addicional per a la persona que fa la trucada, faciliten novament l'accés a esta informació, de manera intel·ligible, comprensible, fàcilment accessible i amb sistemes de missatgeria instantània i videotelefonada que possibiliten la comunicació tant de consumidors i usuaris amb problemes de comunicació oral o auditius com de persones amb paràlisi cerebral sense comunicació oral o disàrtria associada. A més, s'ha d'oferir un mitjà alternatiu perquè les persones amb discapacitat, particularment les que tenen problemes d'audició i d'expressió oral, puguin contactar amb el servici d'atenció a la clientela.

CAPÍTOL II

Nivells mínims de qualitat

Article 6. *Paràmetres mínims de qualitat.*

Els servicis d'atenció a la clientela de les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei han de garantir el nivell mínim de qualitat que es correspon amb el compliment dels paràmetres de qualitat que s'allisten en este capítol.

Article 7. *Mitjans de comunicació a la disposició de la clientela.*

1. Les empreses han d'admetre per a la presentació de consultes, queixes, reclamacions o incidències la utilització del mateix canal per mitjà del qual es va iniciar la relació contractual, així com, almenys, la via postal, telefònica i un mitjà de comunicació electrònica, i garantir sempre l'accessibilitat universal.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 14

2. S'ha d'assegurar que el consumidor, en la presentació de consultes, queixes, reclamacions o incidències de les empreses que presten servicis en comunitats autònomes amb llengua oficial diferent del castellà es faça en castellà, o en qualsevol de les llengües oficials quan el servici d'atenció a la clientela es dirigeixca a clientela situada en comunitats autònomes que disposen de llengües oficials.

3. En el cas que es facilite una adreça postal als efectes d'esta llei que siga diferent de la corresponent al domicili social de l'empresa o de la que aparega en la seua pàgina web, és vàlida la consulta, queixa, reclamació o incidència presentada en qualsevol d'estes adreces.

4. Els establiments fixos oberts al públic, siguen propis o franquiciats, de les empreses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei també hauran d'acceptar les consultes, queixes, reclamacions o incidències dels clients, i entregar-los la clau identificativa corresponent en els termes que establixen els articles 11 i 12. En cas que estes empreses disposen d'un servici centralitzat i gratuït, adaptat a esta norma, d'atenció a les consultes, queixes, reclamacions i incidències dels seus clients, poden facilitar-hi l'accés en els seus establiments físics per mitjans eficaços; en tot cas, s'ha de garantir el lliurament de la clau identificativa corresponent.

Article 8. *Atenció personalitzada.*

1. Es prohibix l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs com a mitjà exclusiu d'atenció a la clientela.

2. A sol·licitud de la persona consumidora o usuària, quan una consulta, queixa, reclamació o comunicació d'incidència es formule per via telefònica o electrònica, l'empresa ha de garantir una atenció personalitzada des de les opcions que posen a la disposició del client en el menú principal del canal telefònic. En este sentit, la utilització de contestadors automàtics, *bots* conversacionals o altres mitjans anàlegs ha d'oferir al client la possibilitat de sol·licitar una atenció personalitzada des de les opcions que posen a la seua disposició en el menú principal, en qualsevol moment de la interacció, des del seu inici.

A estos efectes, es considera atenció personalitzada la que s'oferix directament a través d'una persona física operadora que contesta en temps real al client, que s'ha d'identificar, en tot cas, a l'inici de la conversa. La identificació de l'operador o operadora ha de respectar, en qualsevol cas, la normativa vigent sobre protecció de dades personals.

L'atenció personalitzada s'ha de prestar com més prompte millor des de la sol·licitud del client, garantint que el 95 % de les sol·licituds d'atenció personalitzades siguen ateses, de mitjana, en un termini inferior a tres minuts des que el client haja efectuat la sol·licitud.

3. En cas d'insatisfacció amb l'atenció rebuda per part de l'operador, qui haja iniciat la comunicació pot sol·licitar que es transferisca la comunicació a una persona física supervisora o a un departament específic de qualitat, que l'ha d'atendre en el transcurs d'esta mateixa comunicació. Quan esta transferència no siga possible en un termini inferior a tres minuts, l'empresa pot contactar amb posterioritat, sempre dins del mateix dia laborable en què haja rebut la comunicació.

4. Les empreses no poden tallar una comunicació amb el client per raó de temps d'espera elevat.

5. Quan un consumidor o usuari en situació de vulnerabilitat formule una queixa, reclamació o comunicació d'incidència de manera presencial, l'empresa ha de posar a la seua disposició els mitjans de suport i prestar-li l'assistència individualitzada i personal que puga requerir a este efecte.

6. A sol·licitud de la persona consumidora o usuària situada en comunitats autònomes que disposen de diverses llengües oficials, s'ha d'assegurar l'atenció en l'idioma oficial que se sol·licite, sempre que l'empresa preste servicis en aquelles comunitats autònomes que disposen de llengua oficial diferent del castellà i la llengua utilitzada siga oficial en la comunitat autònoma en qüestió.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 15

Article 9. *Mitjans materials i humans.*

1. Les empreses s'han d'assegurar que els serveis d'atenció a la clientela estiguen dotats dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seues funcions i per a garantir els drets lingüístics de la clientela, independentment que este servici siga prestat de manera directa o no, i poden adaptar els mitjans tècnics i humans a les diferents necessitats temporals de l'exercici de la seua activitat.

Així mateix, les empreses han d'assegurar la transmissió d'informació requerida per este departament a la resta de departaments de l'empresa i la coordinació entre estos, amb ple respecte a la protecció de dades de caràcter personal.

2. El personal que preste atenció personalitzada a la clientela, així com qui dissenye i gestione els mitjans automatitzats que es puguem utilitzar a estos efectes, ha de tindre una formació i capacitat adequades, en funció del sector o de l'activitat, que garantisca l'eficàcia en la gestió que duga a terme, incloent-hi una formació específica prèvia en idiomes cooficials i accessibilitat universal, en atenció a persones consumidores vulnerables i usuàries en situació de vulnerabilitat i, en especial, a persones amb discapacitat o d'edat avançada. A este efecte, l'empresa és responsable de proporcionar al personal la formació i capacitat continuades que siguen necessàries per a adaptar els seus coneixements sobre l'activitat a les llengües cooficials, a les variacions tecnològiques i necessitats del mercat, incloent-hi, en qualsevol cas, la formació sobre accessibilitat universal.

Article 10. *Règim d'atenció telefònica.*

1. Les empreses han de posar a disposició de la clientela un servici d'atenció telefònica a l'efecte d'esta llei i han d'assegurar que l'ús de l'atenció telefònica no comporte per a la persona consumidora i usuària un cost superior al cost d'una telefonada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard. Així mateix, les empreses poden posar a disposició dels clients un servici de missatgeria instantània per a resoldre dubtes alhora que es formalitza la prestació del servici.

2. En el supòsit d'utilitzar, d'acord amb l'apartat anterior, una línia telefònica de tarifació especial que comporte un cost per a la persona consumidora o usuària, l'empresari li ha de facilitar, juntament amb la informació sobre esta línia telefònica de tarifació especial, i en igualtat de condicions, informació sobre un número geogràfic o mòbil alternatiu, i informar-la sobre el cost del servici associat a cada numeració.

3. La comunicació iniciada pel client per via telefònica ha de ser atesa de manera efectiva per l'empresa al més prompte possible, garantint que el 95 % de les telefonades rebudes siguen ateses, de mitjana, en un termini inferior a tres minuts.

Als efectes d'este apartat, no es considera que una comunicació iniciada per via telefònica ha sigut atesa de manera efectiva quan esta atenció no permeta al client exposar el motiu de la comunicació i sol·licitar l'atenció personalitzada per part d'un operador.

4. Es prohibeix la derivació d'un telèfon gratuït a números que impliquen un cost per al client, siga per via telefònica, mitjançant missatges de text o altres anàlegs per a l'atenció de consultes, queixes, reclamacions i incidències. El servici d'atenció a la clientela en cap cas ha de proporcionar ingressos addicionals, ni directes ni indirectes, a l'empresa a costa de la clientela.

5. En el supòsit de persones amb discapacitat auditiva, el canal telefònic ha de ser accessible i s'ha de complementar, a elecció de la persona amb esta discapacitat, amb un sistema alternatiu de missatgeria escrita instantània per aplicació de dispositiu mòbil d'ús generalitzat o bé amb un sistema de videointerpretació en llengua de signes o un altre sistema de naturalesa anàloga que permeta complir el que disposa l'article 15.

6. En el supòsit de persones d'edat avançada o amb discapacitat, s'ha d'oferir el canal telefònic i s'ha de garantir l'atenció prioritària respecte d'altres persones consumidores i usuàries.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 16

Article 11. *Tramitació centralitzada de consultes, queixes, reclamacions o incidències.*

1. Les empreses han de proporcionar al client una clau identificativa de qualsevol consulta, queixa, reclamació o incidència transmesa per les persones consumidores o usuàries o, en cas de servicis de tracte successiu, han de tindre un mètode d'identificació per usuari que els permeta identificar fàcilment l'usuari i la consulta, queixa, reclamació o incidència tramesa per la persona consumidora o usuària.

En el cas de consultes, la clau identificativa únicament és preceptiva en el cas que estes requerisquen accions posteriors o estiguen en el supòsit primer de l'article 12, i no pugen ser contestades durant el transcurs de la mateixa comunicació.

2. Els servicis d'atenció a la clientela han de comunicar al client, durant la interlocució relacionada amb cada consulta, si és el cas, queixa, reclamació o incidència, la clau identificativa d'esta, de manera que la simple referència a esta permeta al client seguir l'estat de la seua tramitació, de forma fàcilment accessible, viable i àgil.

Article 12. *Constància de la consulta, queixa, reclamació o incidència.*

1. Siga quin siga el mitjà de presentació de la consulta, queixa, reclamació o incidència, sense perjuí de l'assignació d'una clau identificativa per a facilitar-ne el seguiment, l'empresa ha d'entregar, en el transcurs de la comunicació, quan el client així ho sol·licite expressament o en els casos que reglamentàriament es determine, un justificant de la consulta, queixa, reclamació o incidència presentada que permeta la constància del contingut, la data i l'hora en què la rep el destinatari. Este justificant l'ha de facilitar l'empresa entre els que tinga disponibles, i en un suport durador, llevat que el client sol·licite de manera expressa un mitjà distint al que inicialment propose l'empresa.

En el cas de consultes, a l'efecte d'este article, únicament és preceptiva l'entrega del justificant al client sempre que implique l'obertura d'una sol·licitud d'informació concreta quan la contestació a estes, per part del servici d'atenció a la clientela, tinga relació amb un contracte subscrit prèviament.

En cas que la consulta, si és el cas, queixa, reclamació o incidència es presente a través d'una telefonada, videotelefonada o missatgeria instantània, i si el client dona el seu consentiment exprés, l'empresa ha de gravar la telefonada amb la finalitat que establix este apartat i ha d'informar del mitjà per a accedir-hi en el justificant que trameta. En estos supòsits, l'empresa ha de conservar una còpia d'esta gravació, o de la seua transcripció, almenys, fins que s'haja notificat al client la resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència de la qual deriva.

2. El lliurament del justificant s'ha d'efectuar per la mateixa via per la qual s'haja presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència o per la que qui inicie la comunicació haja triat entre les que l'empresa posa a disposició de la clientela.

3. Qui inicie la comunicació ha de facilitar les dades necessàries per al lliurament del justificant. En qualsevol cas, l'empresa les ha de sol·licitar quan qui inicie la comunicació no les haja facilitades directament.

Article 13. *Resolució i notificació.*

1. La resolució de les consultes, queixes, reclamacions o incidències ha d'estar motivada degudament. En este sentit, la resolució ha de contestar totes les qüestions exposades pel client i incorporar una motivació precisa i completa respecte d'estes en el cas de no accedir a les pretensions del client, sense que escaiguen contestacions genèriques.

2. En cap cas es pot tancar la tramitació d'una consulta, queixa, reclamació o incidència pel transcurs del termini fixat per a la seua resolució que no siga imputable al client.

3. En els casos en què la consulta, queixa, reclamació o incidència no es presente de manera completa, l'empresa ha de concedir un termini no inferior a deu dies hàbils al client per a esmenar-la. És a partir de l'esmena que s'ha d'iniciar el termini de resolució de la

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 17

consulta, queixa, reclamació o incidència. En cas que el client no esmene la consulta, reclamació o incidència, s'ha de considerar resolta.

4. En els casos en què l'empresa al·legue el transcurs del termini per a la resolució per causes imputables al client, l'empresa ha d'assumir la càrrega de la prova. La prova ha d'incloure, així mateix, la constatació d'haver informat prèviament el client de les conseqüències del transcurs del termini, així com de l'atorgament del termini indicat en l'apartat anterior per a l'esmena.

5. El mitjà utilitzat per a comunicar la resolució de consultes, queixes, reclamacions o incidències al client ha de ser el mateix pel qual s'haja presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència o el que el client haja triat entre els que l'empresa haja posat a la seua disposició. En cas que la reclamació es tanque a través d'una telefonada, videotelefonada o missatgeria instantània, i si el client dona el seu consentiment exprés, l'empresa ha de gravar la telefonada amb la finalitat que establix este article i ha d'informar del mitjà per a accedir-hi en el justificant que es trameta i prenent les precaucions degudes respecte a les dades de caràcter personal que contenen les gravacions.

6. La resposta a la consulta, queixa, reclamació o incidència s'ha de fer en la mateixa llengua en què el client haja presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència, d'acord amb el que preveu l'apartat 2 de l'article 7.

7. En el cas que en la resolució l'empresa no accedisca a les pretensions del client, ha d'informar en esta resolució sobre els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals la clientela pot tindre accés i com pot accedir-hi. Les empreses que no estiguen adherides a estos sistemes de resolució han d'informar els seus clients en la resolució desestimatòria sobre els organismes als quals poden acudir per a defensar els seus drets i, almenys, sobre els organismes sectorials i els acreditats en el seu territori, en virtut de la Llei 7/2017, de 2 de novembre.

8. La submissió de la queixa, reclamació o incidència a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes dona lloc a la suspensió de les accions de gestió de cobrament o suspensió del servei, en el cas de serveis de tracte successiu, relacionades amb ella, suspensió que s'ha de mantindre mentre no tinga lloc la comunicació a la persona consumidora o usuària de la resolució expressa i motivada, excepte en els casos en què així ho determine la normativa sectorial aplicable.

9. La resposta a les incidències basades en avaries que afecten de manera simultània i massiva una pluralitat de clients dels serveis de subministrament i distribució d'aigua i energia i serveis de telecomunicacions s'ha d'efectuar, atesa la naturalesa pròpia i específica, de manera simultània i actualitzada a tots els afectats mitjançant el canal digital de l'empresa, que inclou el correu electrònic, les xarxes socials, els llocs web i/o les aplicacions mòbils i, si és el cas, mitjançant els mitjans de comunicació oportuns.

En qualsevol cas, per a les incidències presentades a través d'un mitjà no digital, la resposta s'ha de portar a terme en el mateix format en què s'haja presentat la incidència i, almenys, per via SMS.

Article 14. *Disponibilitat del servei d'atenció a la clientela.*

1. L'horari del servei atenció al client s'ha d'ajustar a l'horari comercial de l'empresa, independentment de si l'activitat econòmica es porta a terme a través d'establiments físics o per via electrònica. En el cas que l'activitat es porte a terme per via electrònica, s'ha de determinar l'horari comercial a este efecte pel temps en què siga possible efectuar transaccions comercials amb els consumidors.

2. En tot cas, per als serveis bàsics d'interés general previstos en l'apartat 1 de l'article 2 d'esta norma que es presten de manera continuada, el servei d'atenció a la clientela ha d'estar disponible 24 hores al dia, tots els dies de l'any, per a la comunicació d'incidències relatives a la continuïtat del servei.

A l'efecte d'este apartat, s'entén que els serveis bàsics d'interés general es presten de forma continuada quan el proveïdor del servei s'obligue a realitzar una sola prestació continuada en el temps o pluralitat de prestacions successives, periòdiques o intermitents, per

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 18

temps determinat o indefinit, que es repetixen, a fi de satisfer interessos de la clientela de caràcter successiu, periòdic o intermitent de manera més o menys permanent en el temps.

Article 15. *Accessibilitat als servicis d'atenció a la clientela.*

1. Els servicis d'atenció a la clientela s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que segueixquen els principis d'accessibilitat universal, igualtat de tracte i no discriminació. Quan excepcionalment hi haja impossibilitat tècnica, s'han de preveure mitjans complementaris per a garantir-hi l'accés, en igualtat de condicions, a persones consumidores vulnerables i, en especial, a persones amb discapacitat o a persones d'edat avançada, almenys a través del mateix mitjà pel qual es va iniciar la relació contractual.

En el supòsit que el servici d'atenció a la clientela es preste de manera presencial, els taulells i punts d'atenció han de disposar de mesures que faciliten l'accessibilitat a la informació i a la comunicació.

2. Als efectes de l'apartat anterior, es presumix l'existència d'una situació de vulnerabilitat si la persona consumidora la posa de manifest.

Article 16. *Prestació diferenciada de l'activitat d'atenció a la clientela.*

1. El servici d'atenció a la clientela ha d'estar clarament identificat i diferenciat de les altres activitats de l'empresa, de manera que la clientela pugui identificar clarament que este servici té com a finalitat resoldre consultes, queixes, reclamacions o incidències.

2. En cap cas, llevat que el client així ho sol·licite, es pot aprofitar que un client formule consultes, queixes, reclamacions o incidències relacionades amb la continuïtat o interrupció en els servicis bàsics d'interés general de l'article 2 per a oferir béns, servicis o ofertes comercials de l'empresa reclamada, llevat que estiguen relacionades amb la resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència i, a més, impliquen una millora per al client en les condicions de prestació del servici o del preu.

3. En els casos en els què el servici d'atenció a la clientela es preste pel canal telefònic, este servici ha de tindre un codi numèric específic i diferenciat del codi utilitzat per a prestar servicis comercials mitjançant el canal telefònic, que també ha de ser específic per a estos servicis.

4. L'operador que rep la trucada ha de bloquejar les telefonades de servicis de comunicació vocal provinents de números de tarifes especials o intel·ligents atribuïts a servicis diferents dels que preveu l'apartat anterior.

De la mateixa manera, l'operador que origina o rep la telefonada ha de bloquejar per iniciativa pròpia, o quan així ho sol·licite l'autoritat competent, qualsevol comunicació vocal dirigida des d'un número de telèfon del qual hi haja indicis d'originar telefonades comercials sense codi numèric específic o sense complir amb el que preveu l'apartat 1 article 66 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions.

A este efecte, els operadors han d'elaborar sistemes i procediments tècnics que permeten identificar de manera objectiva i raonable les telefonades comercials identificades en el paràgraf anterior. La seua utilització requereix una autorització expressa mitjançant una resolució motivada dictada per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

Una vegada autoritzats, el compliment d'estos criteris tècnics ha de permetre als operadors bloquejar la transmissió del trànsit irregular identificat, sense necessitat d'una altra autorització individual, sempre que es notifique esta actuació en el termini màxim de dos dies hàbils a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals i, si és el cas, als operadors o proveïdors afectats, i s'aporte la informació que justifique la mesura adoptada.

Article 17. *Termini de resolució de consultes, queixes, reclamacions i incidències.*

1. Les consultes, queixes, reclamacions o incidències, independentment del mitjà a través del que es presenten, s'han de resoldre en el termini més breu possible en funció

de la naturalesa del problema i, en tot cas, en el termini màxim de quinze dies hàbils des de la presentació, llevat que la normativa sectorial establisca un termini diferent.

2. No obstant això, en el supòsit de contractes de tracte successiu vinculats als servicis de caràcter bàsic d'interés general indicats en l'article 2, les consultes o incidències que versen sobre la continuïtat del servici, com ara talls o suspensió del servici, s'han de respondre en el termini màxim de dos hores, i s'ha de proporcionar la informació de què es dispose sobre les causes que hagen provocat la incidència i hagen afectat la continuïtat del servici, així com del termini estimat per a restaurar-lo.

3. Les consultes, queixes, reclamacions o incidències relacionades amb facturació o cobraments indeguts s'han de respondre en el termini màxim de cinc dies.

Article 18. Implantació d'un sistema de valoració de la satisfacció del client.

1. Les empreses han d'implantar i documentar un sistema que permeta definir el grau de satisfacció de la seua clientela respecte al tracte rebut per part del servici que l'haja atés, que permeta identificar les causes d'insatisfacció, especialment si estes es deriven de la mala prestació del servici i no de l'atenció al client. Les empreses han de portar un registre de la informació provinent de la implantació d'este sistema. Este sistema s'ha de dissenyar amb els pressupòsits d'accessibilitat universal, atenent, entre d'altres, criteris d'accessibilitat cognitiva, i ha de tindre igualment el sistema de videointerpretació Svisual i un sistema alternatiu de missatgeria escrita instantània, així com suports accessibles que les persones consumidores vulnerables puguen usar.

La implantació d'este sistema s'ha d'efectuar d'acord amb la normativa laboral i, especialment, d'acord amb el que preveuen els apartats 4.d) i 5.f) de l'article 64 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

2. En cap cas es poden fer enquestes de satisfacció del servici abans de la resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència.

Article 19. Col·laboració amb les associacions de consumidors i administracions públiques.

Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei han d'establir marcs estables de col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris més representatives en el seu àmbit territorial, bé de manera general, bé de manera sectorial, en relació amb els servicis d'atenció a la clientela i el manteniment de la seua qualitat i eficàcia.

L'Administració ha de fomentar la col·laboració dels òrgans consultius en matèria de consum i les associacions de consumidors que els integren amb les organitzacions d'empresaris i les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei a fi d'establir marcs estables de col·laboració, bé de manera general, bé de manera sectorial, en relació amb els servicis d'atenció a la clientela i el manteniment de la seua qualitat i eficàcia.

Estos marcs estables de col·laboració s'han de regir pel que estableix el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, per als convenis o acords de col·laboració de les associacions de consumidors i usuaris amb empreses, agrupacions o associacions d'empreses, fundacions o qualsevol organització sense ànim de lucre, així com per la normativa autonòmica que siga aplicable, si és el cas.

Les administracions públiques, dins de les seues competències de protecció a les persones consumidores, poden implementar canals de comunicació amb les empreses a fi de millorar la qualitat i eficàcia dels servicis d'atenció a la clientela.

Article 20. Tractament de dades.

Tot tractament de les dades de caràcter personal que es faça per a prestar el servici d'atenció a la clientela ha de complir amb el que preveuen el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 20

persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'estes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i la seua normativa de desplegament.

CAPÍTOL III

Sistemes d'avaluació

Article 21. *Sistemes d'avaluació.*

1. Les empreses han d'implantar i documentar un sistema anual d'avaluació del nivell de qualitat del servei d'atenció a la clientela aconseguit, que ha d'incloure els paràmetres als quals es referix el capítol II, sense perjuí de la normativa sectorial vigent que, si és el cas, ha de complementar el que disposa este apartat. L'àmbit geogràfic de mesurament dels paràmetres ha de ser tot el territori nacional o, si és el cas, la part d'este en la qual duguen a terme l'activitat.

De manera justificada en atenció al volum de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes en relació amb el total de servicis prestats, les empreses que ocupen menys de 250 persones i amb un volum de negocis anual que no excedisca 50 milions d'euros o amb un balanç general anual que no excedisca 43 milions d'euros en l'exercici econòmic anterior poden implementar el sistema d'avaluació definit en este article de manera biennal.

2. El sistema d'avaluació del nivell de qualitat s'ha de documentar degudament i s'ha de desenvolupar de manera suficient, mitjançant suports que en garantisquen la integritat i la idoneïtat per a permetre'n tant la inspecció per part dels servicis pertinents de l'administració competent, com la seua auditoria per part d'una entitat externa. Les empreses han de conservar la documentació corresponent durant almenys cinc anys.

3. Les empreses han de tindre a la disposició de l'administració competent, al final del primer trimestre de l'any següent al de l'avaluació, una còpia actualitzada de la documentació descriptiva que arreplega l'apartat anterior. Si l'Administració requerix examinar-la, s'ha de poder atendre el requeriment per via telemàtica, en format electrònic per aplicacions ofimàtiques d'ús habitual.

4. Les empreses han de fer pública la documentació descriptiva i l'auditoria corresponent mitjançant la seua pàgina web.

5. El sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei d'atenció a la clientela s'ha d'actualitzar totes les vegades que siga necessari, per a adequar-lo a les condicions de prestació del servei i de mesurament dels paràmetres, així com per a reparar les deficiències que l'Administració haja notificat expressament i les que assenyalen, si és el cas, l'acta d'inspecció corresponent o l'informe d'auditoria al qual es referix l'article 22 en relació amb el sistema d'avaluació.

Article 22. *Auditoria relativa al sistema d'avaluació.*

1. Sense perjuí de la normativa sectorial vigent, que ha de complementar el que disposa este apartat, les empreses han de contractar la realització d'una auditoria anual per a comprovar la fiabilitat i precisió dels mesuraments publicats per l'empresa respecte a la qualitat dels seus servicis d'atenció a la clientela i, en particular, per a verificar que:

a) L'empresa auditada disposa i aplica un sistema d'avaluació del nivell de qualitat de servei, implantat d'acord amb el que disposa esta llei, degudament documentat i que coincideix amb la versió posada a la disposició de l'administració competent en aplicació del que disposa l'article 21.

b) El sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei assegura que l'error comés en el mesurament de cada paràmetre no és superior al 5 per cent respecte al seu valor real.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 21

De manera justificada en atenció al volum de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes en relació amb el total de servicis prestats, les empreses que ocupen menys de 250 persones i amb un volum de negocis anual que no excedisca 50 milions d'euros o amb un balanç general anual que no excedisca 43 milions d'euros en l'exercici econòmic anterior poden dur a terme l'auditoria descrita en este apartat de manera biennal.

2. L'auditoria indicada en l'apartat 1 ha de ser realitzada per una empresa auditora degudament acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació. A este efecte, es poden desplegar normes tècniques que concreten els esquemes d'avaluació acreditada.

3. L'empresa auditada ha de proporcionar a l'entitat auditora accés a totes les persones, llocs, equips i dades necessàries per a comprovar tots els aspectes, sense perjudi de les limitacions que es deriven de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

CAPÍTOL IV

Infraccions i sancions

Article 23. *Infraccions i sancions.*

1. L'incompliment per part de les empreses de les disposicions d'esta llei se sanciona com a infracció en matèria de consum, i és aplicable el que disposa el règim sancionador general sobre protecció de les persones consumidores i usuàries que preveu el llibre primer del títol IV del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i la normativa autonòmica que siga aplicable.

2. Quan el mateix fet i en funció d'un atac idèntic als interessos públics pugui ser qualificat d'infracció d'acord amb esta norma i altres normes sancionadores de caràcter sectorial, s'ha d'aplicar preferentment la normativa sectorial.

3. Les infraccions en matèria de protecció de dades s'han de sancionar d'acord amb el que disposen el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

4. Este règim d'infraccions i sancions ha de tindre en compte la reincidència de la conducta, així com el rescabament del dany, a fi d'agreuja o atenuar la sanció, respectivament.

Disposició addicional única. *Aplicació de la llei en l'àmbit autonòmic.*

Esta llei s'ha d'aplicar en les comunitats autònomes en tot allò que no s'opose als règims competencials que arregen els estatuts d'autonomia respectius.

Quan de l'aplicació de la norma siguin competents òrgans de diverses administracions, s'han d'establir mecanismes de col·laboració abans d'aplicar la norma en l'àmbit sancionador.

Disposició transitòria única. *Règim transitori.*

1. Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta llei han d'adaptar els seus servicis d'atenció a la clientela a les disposicions de la llei en el termini de dotze mesos des de l'entrada en vigor.

2. En el cas de les entitats sense ànim de lucre esmentades en l'apartat 1 de l'article 2, les estipulacions d'esta llei no hi són aplicables mentre no entre en vigor el desplegament reglamentari de la norma que n'adapte el contingut.

3. Els operadors afectats per l'àmbit d'aplicació de l'apartat 4 de l'article 16 han de notificar a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, en el termini d'un mes des de l'entrada en vigor d'esta llei, els criteris usats per a detectar el trànsit irregular identificat en l'apartat esmentat.

4. En el cas de les empreses comercialitzadores de llum, gas i de servicis telefònics esmentades en l'apartat 1 de l'article 2, les estipulacions que preveuen l'apartat 2 de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 22

l'article 14 i els apartats 2, 3 i 4 de l'article 16 no són aplicables mentre l'empresa prestadora del servei o el grup d'empreses al qual pertanga no aconseguisca una quota del mercat nacional del 5 % i no pertanga a la categoria d'empreses que definix l'apartat 2 de l'article 2. A este efecte, la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència ha de presentar anualment, abans del mes de març de cada any, un informe en què s'analitzen les quotes de mercat i de la mida de les empreses dels sectors de la comercialització de llum i gas en l'exercici anterior.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposen, contradiguen o resulten incompatibles amb el que disposa esta llei i, en particular, els articles 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 i 16 de l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Disposició final primera. *Modificació de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial.*

S'introdueix un nou apartat 9 en l'article 27 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, amb la redacció següent:

«9. Es dirigeixen a les persones consumidores de manera individualitzada i que s'hagen personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada, sense informar sobre els paràmetres utilitzats per a tal personalització o sobre les fonts de dades utilitzades en els casos d'ofertes relatives a contractes per productes o serveis del sector financer.»

Disposició final segona. *Modificació de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.*

Es modifica la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, en els termes següents:

U. Es modifica la secció 1a del capítol V, que queda redactada de la manera següent:

«Article 29. *Departament d'Atenció a la Clientela i defensor de la clientela.*

1. Les entitats de crèdit, els establiments financers de crèdit, les entitats de pagament, les entitats acollides al que estableixen els articles 14 i 15 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, les entitats de diners electrònics, les societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva, les societats de corredoria d'assegurances, els corredors d'assegurances, les entitats gestores de fons de pensions, amb les precisions que estableix la disposició addicional primera de l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, els prestadors immobiliaris que no siguen entitats de crèdit, els intermediaris de crèdit, quan operen en l'àmbit geogràfic superior al d'una comunitat autònoma, les entitats financeres que operen a Espanya en règim de lliure prestació de serveis, les entitats asseguradores, les empreses de serveis d'inversió i les sucursals a Espanya de les entitats enumerades amb domicili social en un altre Estat estan obligades a atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presenten els usuaris de serveis financers relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, incloses les que deriven d'incidències o consultes no resoltes satisfactòriament per l'oficina o el departament que haja prestat el servei.

A estos efectes, les entitats han de tindre un departament o servei d'atenció a la clientela encarregat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions. Les entitats que

formen part del mateix grup econòmic poden disposar d'un departament o servici d'atenció a la clientela únic per a tot el grup.

Els servicis d'atenció a la clientela esmentats, que han de garantir el nivell mínim de qualitat en atenció al compliment del que disposa la present llei, s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que seguisquen els principis d'accessibilitat universal, igualtat de tracte i no discriminació, i així garantir l'accés a persones amb discapacitat o a persones d'edat avançada.

A l'efecte d'esta llei, s'entén per queixa o reclamació: qualsevol manifestació relativa a la prestació defectuosa del servici o a l'incompliment o compliment defectuós de l'oferta feta, comunicada per un client o una clienta al servici d'atenció, independent de la seua qualificació interna com a queixa, reclamació o altres d'anàlogues.

Igualment, s'entenen com a tals les que es deriven d'incidències o consultes no resoltes satisfactòriament per l'oficina o departament que haja prestat el servici.

El servici d'atenció a la clientela esmentat, que ha de ser gratuït, eficaç, universalment accessible, inclusiu, no discriminatori i avaluable, s'ha de prestar en horari d'atenció comercial. No obstant això, s'ha de garantir la prestació d'un servici d'una atenció de forma continuada les 24 hores del dia cada dia de l'any, quan siga necessari per a atendre les queixes o reclamacions derivades de la desatenció de les incidències relatives al manteniment dels servicis que exigisquen una prestació continuada.

Les entitats han d'assegurar a la seua clientela la disponibilitat de canals presencials, siguen permanents o intermitents, o telefònics o telemàtics, per al servici d'atenció al client, atenent el principi de prestació personalitzada.

S'entén per prestació personalitzada la que té en consideració l'edat, la situació de discapacitat, la condició de persona estrangera i la situació administrativa de la persona que es dirigeix al servici d'atenció al client, les característiques de la zona geogràfica en la qual residix la persona en termes de població i el nivell de competències digitals d'esta persona, entre altres qüestions.

Les entitats que, si és el cas, posen a la disposició de la clientela un servici d'atenció telefònica o electrònica, han de garantir una atenció personalitzada per part dels servicis d'atenció a la clientela, oferida mitjançant un operador o agent que assegure una interacció fluida. Els agents del servici d'atenció a la clientela han de tindre supervisors o superiors jeràrquics que gestionen les possibles queixes que puga generar l'atenció rebuda. De manera específica, les entitats han de disposar dels recursos adequats que, per mitjà de l'atenció telefònica, puguin prestar una atenció personalitzada específica a persones vulnerables o en risc d'exclusió financera, a les quals han d'assistir en l'accés al servici d'atenció a la clientela.

En el cas que els servicis d'atenció a la clientela utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a dur a terme les seues funcions, es prohibix l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs com a mitjà exclusiu d'atenció a la clientela, sense perjudi de la presentació de la queixa o reclamació en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, de conformitat amb l'article 29 ter.

Les empreses que, si és el cas, posen a la disposició de la clientela un servici d'atenció telefònica a l'efecte d'esta llei, han d'assegurar que l'ús de l'atenció telefònica no comporte per al consumidor un cost superior al cost d'una telefonada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard. En cas contrari, se li ha de proporcionar un número geogràfic o mòbil alternatiu i informar sobre el cost del servici associat a cada numeració.

La comunicació iniciada per un client per via telefònica ha de ser atesa de manera efectiva per l'empresa tan prompte com siga possible, dins dels mitjans tècnics i humans de què dispose el servici d'atenció a la clientela. No es considera que una comunicació iniciada per via telefònica ha sigut atesa de manera efectiva quan l'atenció no permeta al client exposar el motiu de la comunicació i sol·licitar l'atenció personalitzada d'un operador.

En tot cas, es prohibix la derivació, per qualsevol mitjà, d'un telèfon gratuït a números que impliquen un cost per al client.

En el cas de persones amb discapacitat auditiva, este canal telefònic ha de ser accessible i s'ha de complementar amb els mecanismes adequats que garantisquen la comunicació deguda amb la persona afectada.

Les entitats esmentades poden, bé individualment, bé agrupades per branques d'activitat, proximitat geogràfica, volum de negoci o qualsevol altre criteri, designar un defensor de la clientela, que ha de ser una entitat o expert independent de reconegut prestigi, al qual correspon atendre i resoldre els tipus de reclamacions que se sotmeten a la seua decisió en el marc del que dispose el seu reglament de funcionament, així com promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

2. La decisió del defensor de la clientela favorable a la reclamació ha de vincular l'entitat. Esta vinculació no ha de ser cap obstacle a la plenitud de tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

3. Les entitats han d'adoptar les mesures necessàries per a separar el departament o servici d'atenció a la clientela dels restants servicis comercials o operatius de l'organització, de manera que es garantisca que aquell pren de manera autònoma les seues decisions referents a l'àmbit de la seua activitat i, així mateix, s'eviten conflictes d'interés, de manera que permeta a la clientela percebre que este servici té la finalitat de facilitar informació o resoldre queixes o reclamacions. En adoptar estes mesures s'han de tindre en compte els criteris que marquen les guies supervisors de les autoritats de supervisió corresponents.

Sense perjuí del que estableix el paràgraf anterior, les entitats han d'adoptar les mesures oportunes per a garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel departament o servici d'atenció a la clientela a la resta de servicis de l'organització responguen als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

En cap cas els servicis d'atenció a la clientela de les entitats han d'aprofitar la formulació de queixes o reclamacions per a oferir béns, servicis o ofertes comercials, llevat que estiguen directament i clarament relacionades amb la resolució de la queixa o reclamació, i impliquen, en tot cas, una millora en les condicions de prestació del servici o del preu.

4. Les entitats s'han d'assegurar que els seus departaments o servicis d'atenció a la clientela estan dotats dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seues funcions.

En particular, han d'adoptar les accions necessàries perquè el personal al servici dels departaments esmentats tinga una formació i una capacitat especialitzada, en funció del sector o de l'activitat, que garantisca l'eficàcia en la gestió que duga a terme, incloent-hi una formació específica prèvia en atenció a persones consumidores vulnerables i, en especial, a persones amb discapacitat o d'edat avançada, i ha de proporcionar la formació i capacitat continuada que siga necessària per a adaptar els seus coneixements sobre l'activitat a les variacions tecnològiques i a les necessitats del mercat.

5. Les entitats han de posar a la disposició de la seua clientela, en totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com en les seues pàgines web, en un apartat específic d'identificació fàcil, la informació següent sobre el servici d'atenció a la clientela:

a) L'existència del departament d'atenció a la clientela i, si és el cas, d'un defensor de la clientela, i indicar-ne l'adreça postal i electrònica.

b) L'obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients en el termini d'un mes des de la seua presentació. En els casos de reclamacions que versen sobre servicis de pagament és aplicable el

règim de termini de resolució que preveu l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

c) Els canals de comunicació amb el departament d'atenció a la clientela disponibles, així com els mecanismes habilitats per a assegurar el registre i la constància de la reclamació o queixa presentada i el seu contingut.

d) Mecanismes per a facilitar el seguiment de la tramitació de les queixes i reclamacions presentades per l'interessat.

e) Mitjans escollits per a comunicar la resolució de les queixes i reclamacions que ha de fer per escrit, o bé en paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics.

f) El reglament de funcionament del servei d'atenció a la clientela i, si és el cas, del defensor de la clientela.

g) Referències a la normativa de transparència i protecció de la clientela de servicis financers.

h) Horari del servei d'atenció a la clientela.

6. En favor de la proporcionalitat, reglamentàriament s'han d'adaptar els requisits previstos en relació amb els departaments d'atenció a la clientela perquè les cooperatives de crèdit i caixes d'estalvi els apliquen de manera flexibilitzada.

Article 29 bis. Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions.

1. Este procediment és exigible en la tramitació de les queixes i reclamacions el coneixement de les quals s'atribuïska al defensor de la clientela, d'acord amb el que dispose cada reglament de funcionament, i sempre que no hagen sigut resoltes prèviament per l'oficina o servei objecte de la reclamació o pel departament o servei d'atenció a la clientela.

2. Els clients que presenten queixes i reclamacions el coneixement de les quals s'atribuïska al departament o servei d'atenció a la clientela poden sol·licitar que es tramiten d'acord amb el que estableix esta secció.

3. En tot cas, les entitats que arplega l'apartat primer de l'article 29 disposen d'un termini d'un mes o, en el cas dels servicis de pagament, del termini de resolució previst en l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, a comptar de la presentació davant seu de la queixa o reclamació, per a dictar un pronunciament.

Article 29 ter. Forma, contingut i lloc de la presentació de les queixes i reclamacions.

1. La presentació de les queixes i reclamacions es pot efectuar, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que estos permeten la lectura, la impressió i la conservació dels documents; no es poden presentar les queixes o reclamacions per via telefònica.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'ha d'ajustar a les exigències que preveu la llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels servicis electrònics de confiança.

2. La presentació de queixes i reclamacions es pot fer en castellà, així com en qualsevol de les llengües cooficials quan el servei d'atenció a la clientela es dirigeisca a clientela situada en comunitats autònomes que disposen de llengües cooficials.

3. El procediment s'ha d'iniciar mitjançant la presentació d'un document en què s'ha de fer constar:

a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si és el cas, de la persona que el represente, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides al registre públic per a les jurídiques.

b) Motiu de la queixa o reclamació, especificant-hi clarament les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 26

c) Oficina o oficinas, departament o servici on s'hagen produït els fets objecte de la queixa o reclamació.

d) Que la persona reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació s'estiga substanciant per mitjà d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

e) Lloc, data i firma.

La persona reclamant ha d'aportar, al costat del document anterior, les proves documentals que consten en el seu poder en les quals es fonamenta la seua queixa o reclamació.

4. Les queixes i reclamacions es poden presentar davant dels departaments o servicis d'atenció a la clientela, davant del defensor de la clientela, si és el cas, en qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat, mitjançant qualsevol aplicació o servici en línia la finalitat del qual consistisca en la prestació de servicis a la clientela, així com en l'adreça de correu electrònic que cada entitat ha d'habilitar amb este fi.

Article 29 quater. *Admissió a tràmit.*

1. Una vegada l'entitat reba la queixa o reclamació, esta s'ha de trametre al departament o servici d'atenció a la clientela, que, quan siga procedent d'acord amb el reglament de funcionament, l'ha de trametre, al seu torn, al defensor de la clientela. Si la queixa o reclamació s'ha presentat davant del defensor de la clientela i no es tracta d'un assumpte de la seua competència, este l'ha de trametre al departament o servici d'atenció a la clientela. S'ha d'informar la persona reclamant sobre la instància competent per a conèixer la seua queixa o reclamació.

El que establix el paràgraf anterior s'entén sense perjuí que el còmput del termini màxim de resolució comença a comptar de la presentació davant de les entitats afectades de la queixa o reclamació.

En tot cas, s'ha de justificar la recepció per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador, i deixar constància del contingut, l'hora i la data de presentació a l'efecte del còmput d'este termini. El lliurament del justificant s'ha d'efectuar per la mateixa via per la qual s'haja presentat la queixa o reclamació o per la que haja triat qui inicié la comunicació d'entre les possibles legalment. L'entitat s'ha d'assegurar que disposa de les dades necessàries per al lliurament del justificant, i sol·licitar-les a l'interessat quan este no les haja facilitat directament.

Amb esta finalitat, s'ha d'assignar una clau identificativa a qualsevol queixa o reclamació presentada pel client, la qual se li ha de comunicar. Esta clau permet al client fer el seguiment de l'estat de tramitació de la seua reclamació o queixa.

Una vegada la instància competent per a la seua tramitació rep la queixa o reclamació, s'ha d'obrir un expedient.

L'interessat ha de presentar la queixa o reclamació una sola vegada i no es pot exigir la presentació reiterada davant de diferents òrgans de l'entitat.

2. Si no es considera acreditada suficientment la identitat de la persona reclamant, o no poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, s'ha de requerir el firmant per a completar la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertència que, si no ho fa, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

El termini que té la persona reclamant per a esmenar els errors a què es referix el paràgraf anterior interromp el còmput del termini que preveu l'article 29 bis.

3. Només es pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

a) Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació no esmenables.

b) Quan es pretenga tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents, el coneixement dels quals siga competència dels òrgans administratius,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 27

arbitrals o judicials, o esta estiga pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja haja sigut resolt en aquelles instàncies.

c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concreten les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es referisquen a operacions concretes.

d) Quan es formulen queixes i reclamacions que en reiteren d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.

e) Quan haja transcorregut el termini per a presentar queixes i reclamacions que establisca el reglament de funcionament.

f) Quan haja transcorregut el termini de prescripció d'accions o drets que, de conformitat amb el que preveuen els contractes o la normativa reguladora que siga aplicable, puga exercir qui presente o qui en la seua representació presente la reclamació o queixa de què es tracte, i en tot cas quan haja transcorregut un termini de 5 anys des de la producció dels fets sense que s'haja presentat la reclamació o queixa.

Quan es tinga coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, cal abstindre's de tramitar la primera.

4. Quan s'entenga que no és admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, s'ha de fer saber a l'interessat mitjançant una decisió motivada i donar-li un termini de deu dies naturals perquè hi presente al·legacions. Quan l'interessat haja contestat i es mantinguen les causes per a no admetre-la, se li ha de comunicar la decisió final adoptada. Este termini de deu dies interromp el còmput del termini màxim de resolució que arreplega l'article 29 bis.

Article 29 quinquies. *Tramitació.*

1. Els departaments o servicis d'atenció a la clientela i els defensors de la clientela poden exigir en el curs de la tramitació dels expedients, tant de la persona reclamant com dels diferents departaments i servicis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideren pertinents per a adoptar la seua decisió.

2. En el cas que l'assumpte siga conegut pel defensor de la clientela, s'ha d'habilitar un termini, la duració del qual s'ha de fixar en el reglament de funcionament, perquè l'entitat afectada presente les seues al·legacions.

Article 29 sexies. *Aplanament i desistiment.*

1. Si, en vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seua situació amb la persona reclamant a satisfacció d'esta, ho ha de comunicar a la instància competent i ho ha de justificar documentalment, llevat que l'interessat en desistisca expressament. En estos casos, cal arxivar la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

2. Els interessats poden desistir de les seues queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. No obstant això, el defensor de la clientela pot disposar que continue en el marc de la seua funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

Article 29 septies. *Finalització i notificació.*

1. L'expedient ha de finalitzar en el termini màxim d'un mes, o en el termini de resolució previst en l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, a partir de la data en què el client va presentar la queixa o reclamació davant de l'entitat.

En els casos en què no siga possible resoldre les queixes o reclamacions en els terminis indicats, per motius no imputables a l'empresa que forma part de la relació

contractual, s'ha d'informar la persona interessada de les mesures adoptades per a la seua resolució dins d'este mateix termini.

2. La decisió ha d'estar sempre motivada degudament, ha de contindre unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació i ha de contestar totes les qüestions exposades pel client i fonamentar-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En el cas que la decisió s'aparte dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s'han d'aportar les raons que ho justifiquen.

En cas que siga contrària a les pretensions del client, s'ha de comunicar de manera expressa la possibilitat oberta al client d'acudir a servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, així com la manera de fer-lo.

3. La decisió ha de ser notificada als interessats en el termini de deu dies naturals comptadors des de la seua data, per escrit o en qualsevol altre suport durador, mitjançant el canal indicat expressament per a fer-ho en la comunicació inicial o, en cas de no haver-ho indicat, mitjançant el que s'haja utilitzat per a presentar la reclamació o queixa.

4. La notificació s'ha de fer en la mateixa llengua en la qual el client haja presentat la queixa i reclamació.

Article 30. Presentació de reclamacions, queixes i consultes davant del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

1. Els servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, fins a la creació de l'entitat a la qual es referix la disposició addicional primera de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, han d'atendre les queixes i reclamacions que presenten els usuaris de servicis financers, que estiguen relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts i que deriven de presumptes incompliments de les entitats objecte de la reclamació, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

Els servicis de reclamacions han d'atendre també les consultes que formulen els usuaris de servicis financers sobre les normes aplicables en matèria de transparència i protecció a la clientela, així com sobre els cursos legals existents per a l'exercici dels seus drets.

L'organització i el funcionament dels servicis de reclamacions s'han d'ajustar als principis d'independència, transparència, contradicció, eficàcia, legalitat, llibertat i representació.

Els servicis de reclamacions funcionaran sota el principi de finestra única i han de trametre al servici competent les reclamacions que no siguen de la seua competència.

Els servicis de reclamacions han d'informar els servicis de supervisió corresponents quan aprecien indicis d'incompliments greus o reiterats de les normes de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers per part d'una mateixa entitat.

2. Els servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions han de resoldre les queixes i reclamacions a les quals es referix l'apartat anterior, mitjançant informes motivats, que no han de tindre en cap cas caràcter d'acte administratiu recurrible.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 29

3. La persona titular del Ministeri d'Economia, Comerç i Empresa ha de desplegar el procediment de presentació de reclamacions davant dels servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, que s'ha d'ajustar a les regles següents:

a) Per a l'admissió i tramitació de reclamacions és imprescindible acreditar haver-les formulat prèviament, mitjançant un escrit adreçat al departament o servici d'atenció a la clientela o, si és el cas, al defensor de la clientela de l'entitat contra la qual es reclame. Estos han de notificar la recepció per escrit de les reclamacions que se'ls presenten i resoldre-les o denegar-les igualment per escrit i motivadament. Així mateix, la persona reclamant ha d'acreditar que ha transcorregut el termini d'un mes des de la data de presentació de la reclamació sense que haja sigut resolta o que ha sigut denegada l'admissió de la reclamació o desestimada la seua petició.

b) Rebuda la reclamació pel servici de reclamacions competent per raó de la matèria, s'ha de verificar la concurrència de les circumstàncies que preveuen els apartats anteriors i, si es complixen els requisits necessaris, s'ha d'obrir un expedient per a cada reclamació, en el qual s'han d'incloure totes les actuacions que s'hi relacionen; en cas contrari, s'ha de requerir la persona reclamant perquè complete la informació en el termini de deu dies naturals, amb l'advertència que, si no ho fa, se la tindrà per desistida de la seua reclamació.

El termini màxim per a la resolució de l'expedient és de 90 dies naturals comptats des de la data de la presentació de la reclamació o, si és el cas, des de la data en què conste en suport durador que s'ha rebut la documentació completa i necessària per a tramitar el procediment.

c) Formulat l'informe corresponent, i si este és desfavorable a l'entitat reclamada, esta està obligada a informar el servici de reclamacions competent si ha procedit a la rectificació voluntària en un termini no superior a un mes des de la seua notificació.

4. El Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions han de publicar anualment en la seua pàgina web una memòria dels servicis de reclamacions respectius en la qual, almenys, s'ha d'incloure el resum estadístic de les consultes i reclamacions ateses i els criteris mantinguts pels servicis esmentats, en relació amb les matèries sobre les quals versen les reclamacions presentades, així com les entitats afectades, indicant-hi, si és el cas, el caràcter favorable o desfavorable de l'informe.

Article 31. *Habilitació per a despelegament reglamentari.*

La persona titular del Ministeri d'Economia, Comerç i Empresa estableix els requisits que han de respectar el departament o servici d'atenció a la clientela i el defensor de la clientela, així com el procediment a què sotmeta la resolució de les reclamacions, i amb esta finalitat pot exigir, si és el cas, les mesures adequades de separació dels seus integrants de la resta de servicis comercials o operatius de les entitats, sotmetre a verificació administrativa el seu reglament de funcionament o qualssevol altres característiques del servici, i exigir la inclusió, en una memòria anual de les entitats, d'un resum amb els aspectes més destacables de l'actuació del departament o servici d'atenció a la clientela i el defensor de la clientela durant l'exercici que corresponga.»

Dos. S'afeg una lletra e) a la disposició final tercera, amb la redacció següent:

«e) En el cas de les cooperatives de crèdit i caixes d'estalvi que esmenta l'apartat 6 de l'article 29, el que preveuen les estipulacions dels apartats 3 i 4 de l'article 29 septies no són aplicables mentre no entre en vigor el desplegament reglamentari de la norma que n'adapte el contingut a este precepte, i fins aleshores

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 30

la notificació a la qual es referix s'ha de fer en la mateixa llengua en la qual s'haja formalitzat el contracte o s'haja dirigit personalment l'oferta comercial al consumidor i usuari, o bé este haja presentat la queixa i reclamació.»

Disposició final tercera. *Modificació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.*

Es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en els termes següents:

U. Es modifica la lletra c) de l'apartat 1 i l'apartat 4 de l'article 20, que queden redactats de la manera següent:

«c) El preu final complet, inclosos els impostos, desglossant, si és el cas, l'import dels increments o descomptes que s'apliquen a l'oferta i els gastos addicionals, inclosos els potencials gastos de gestió, que es repercutisquen al consumidor o usuari.

En la resta dels casos en què, a causa de la naturalesa del bé o servici, no es puga fixar amb exactitud el preu en l'oferta comercial, s'ha d'informar sobre la base de càlcul que permeti al consumidor o usuari comprovar el preu. Igualment, quan els gastos addicionals que es repercutisquen al consumidor o usuari no es puguin calcular per endavant per raons objectives, s'ha d'informar del fet que hi ha estos gastos addicionals i, si es coneix, el seu import estimat.

En els contractes subscrits a distància o fora de l'establiment comercial, el comerciant ha de facilitar, de manera clara i comprensible, informació sobre el preu quan este haja sigut personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada. Esta personalització no pot derivar en increment del preu final de venda quan hi haja un increment de la demanda en contextos d'urgència, risc o necessitat de la persona consumidora.

Als efectes del que preveu el paràgraf anterior, s'entén per context d'urgència, risc o necessitat de la persona consumidora el que prové de qualsevol situació que puga ser qualificada d'emergència de protecció civil, en els termes regulats en la Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil.

En tot cas, el preu final ofert ha de respectar la normativa reguladora de preus que siga aplicable, si és el cas, amb referència expressa a esta normativa i els paràmetres utilitzats per a la fixació del preu final d'acord amb esta.»

«4. Les pràctiques comercials en les quals un empresari facilite l'accés a les ressenyes dels consumidors i usuaris sobre béns i servicis han de contindre informació sobre el fet que l'empresari garantisca o no que estes ressenyes publicades les han efectuat consumidors i usuaris que han utilitzat o adquirit realment el bé o servici. A estos efectes, l'empresari ha de facilitar informació clara als consumidors i usuaris sobre la manera en què es processen les ressenyes.

En qualsevol cas, als efectes de l'apartat anterior, les ressenyes emeses s'han de referir a productes o servicis adquirits o utilitzats durant els trenta dies naturals anteriors a la data de la ressenya, i l'empresari que comercialitze el bé o servici al qual es referisca una ressenya està facultat per a respondre-hi mitjançant el mateix canal.

En el supòsit que una o diverses ressenyes no siguen formulades per un consumidor o usuari que haja adquirit o utilitzat efectivament el bé o servici al qual es referix o siga enganyosa, l'empresari al bé o servici del qual es referisca la ressenya està facultat per a sol·licitar-ne l'eliminació, per a la qual cosa ha d'acreditar, de manera fefaent, que la ressenya no ha sigut publicada per un consumidor o usuari que haja comprat o utilitzat el bé o servici.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 31

Dos. Es modifiquen els apartats 2 i 3 de l'article 21, que queden redactats com segueix:

«2. Les oficines i servicis d'informació i atenció al client que les empreses posen a la disposició del consumidor i usuari han d'assegurar que este tinga constància de les seues queixes i reclamacions, mitjançant el lliurament d'una clau identificativa i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador. Si estos servicis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a portar a terme les seues funcions, han de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

Les oficines i servicis d'informació i atenció al client s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que seguisquen els principis d'accessibilitat universal i, si és el cas, mitjans alternatius per a garantir-hi l'accés.

S'han d'identificar clarament els servicis d'atenció al client en relació amb les altres activitats de l'empresa, i es prohibix expressament l'ús d'este servici per a la difusió d'activitats de comunicació comercial de qualsevol tipus.

En cas que l'empresari pose a la disposició dels consumidors i usuaris una línia telefònica a l'efecte de comunicar-s'hi en relació amb el contracte subscrit, l'ús d'esta línia no pot comportar per al consumidor i usuari un cost superior al cost d'una telefonada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard.

En el supòsit que s'utilitze, d'acord amb el paràgraf anterior, una línia telefònica de tarifació especial que implique un cost per al consumidor o usuari, l'empresari ha de facilitar al consumidor, juntament amb la informació sobre esta línia telefònica de tarifació especial i en igualtat de condicions, informació sobre un número geogràfic o mòbil alternatiu.

Adicionalment, en els supòsits de servicis de caràcter bàsic d'interés general, les empreses que els presten han de disposar, en qualsevol cas, d'un telèfon d'atenció al consumidor gratuït. A este efecte, tenen la consideració de servicis de caràcter bàsic d'interés general els de subministrament i distribució d'aigua i energia, financers i d'assegurances, postals, de transport aeri de passatgers, de transport de viatgers per ferrocarril, de transport de viatgers en autobús o autocar, els sanitaris, així com els que legalment es determinen.

3. En tot cas, i amb ple respecte al que disposen els apartats precedents, els empresaris han de posar a la disposició dels consumidors i usuaris informació sobre els mitjans a través dels quals poden presentar, siga quin siga el seu lloc de residència, les seues queixes i reclamacions o sol·licitar informació sobre els béns o servicis oferits o contractats, que ha d'incloure, almenys, el mitjà pel qual es va iniciar la relació contractual, així com la via postal, telefònica i un mitjà de comunicació electrònica. Els empresaris han de comunicar, a més, la seua adreça legal si esta no coincideix amb l'adreça habitual per a la correspondència.

Els empresaris han de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la reclamació.»

Tres. Es modifica la lletra q) de l'apartat 1 de l'article 47, que queda redactada com segueix:

«q) L'incompliment de les obligacions en relació amb els servicis d'atenció al client incloses en esta norma i en la seua normativa específica.»

Quatre. Es modifiquen les lletres a) i b) de l'apartat 2 de l'article 48, que queden redactades com segueix:

«a) Les infraccions dels apartats f), g), i), k), m), n), ñ), p), q) i t) de l'article 47 es qualifiquen de lleus, llevat que tinguen la consideració de greus d'acord amb l'apartat tercer d'este article.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 32

b) Les infraccions dels apartats d), e), h), j), l) o), r) i s) es qualifiquen de greus, llevat que tinguin la consideració de molt greus d'acord amb l'apartat tercer d'este article.»

Cinc. Es modifica l'apartat 1 de l'article 62, que queda redactat com segueix:

«1. En la contractació amb consumidors i usuaris ha de constar de manera inequívoca la seua voluntat de contractar o, si és el cas, de posar fi al contracte.

Es presumix que no hi ha voluntat de contractar, i esdevé nul el contracte, en els contractes subscrits per via telefònica amb incompliment del que es preveu en la normativa relativa a telefonades no sol·licitades. En qualsevol cas, s'entén que no hi ha consentiment per a fer la telefonada que dona lloc a la contractació si no ha s'ha obtingut o renovat de manera expressa durant els dos anys anteriors a la comunicació.

Com a excepció al que preveu el paràgraf anterior, en la contractació de préstecs o crèdits amb entitats financeres en els quals s'haja perfeccionat el contracte i entregat les sumes prestades, l'incompliment del que preveu la normativa relativa a telefonades no sol·licitades comporta aplicar al contracte els interessos legals dels diners. Si l'interés pactat és inferior al legal, s'han de mantindre els interessos pactats.»

Sis. Es modifiquen les lletres f) i p) de l'apartat 1 de l'article 97, que queden redactades com segueix:

«f) Quan siga procedent, que el preu ha sigut personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada, que ha de mantindre's invariable durant tot el procés de compra, així com els paràmetres que s'han tingut en compte per a portar a terme tal personalització, o sobre les fonts de dades utilitzades en els casos de contractació de productes o servicis del sector financer, que, en cap cas, poden ser discriminatoris ni explotar situacions d'urgència o necessitat.»

«p) La duració del contracte, quan siga procedent, o, si el contracte és de duració indeterminada o es prolonga de manera automàtica, les condicions de resolució.

En els contractes de duració determinada, subjectes a renovació, s'ha d'informar el consumidor o usuari, amb quinze dies d'antelació abans del venciment del termini per a comunicar la voluntat de no renovació, del venciment del termini i de les conseqüències de no comunicar la cancel·lació de la renovació.»

Disposició final quarta. *Modificació de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.*

Es modifica l'apartat 1 de l'article 23 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, que queda redactat de la manera següent:

«1. És lícit el tractament de dades personals que tinga per objecte evitar l'enviament de comunicacions comercials als qui hagen manifestat la seua negativa o oposició a rebre'n.

A este efecte, les associacions i organismes als quals es referix l'apartat 2 de l'article 40 del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), que tinguin una alta representativitat poden crear sistemes d'informació, generals o sectorials, en els quals només s'han d'incloure les dades imprescindibles per a identificar els afectats. Estos sistemes també poden incloure servicis de preferència, mitjançant els quals

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 33

els afectats limiten la recepció de comunicacions comercials a les procedents de determinades empreses. Per a la creació i manteniment d'estos sistemes s'han d'observar les mesures que establisca el desplegament reglamentari.»

Disposició final quinta. *Modificació de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions.*

Es modifica l'apartat 2 de l'article 65 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, que queda redactat de la manera següent:

«2. Els operadors han de disposar d'un servici d'atenció a la clientela, gratuït per als usuaris finals, que tinga per objecte facilitar informació i atendre i resoldre les incidències, consultes, queixes i reclamacions dels seus clients. Els operadors han de decidir si les seues oficines i locals comercials oberts al públic, siguen propis o mitjançant alguna modalitat de contractació mercantil, formen part o no del servici d'atenció al client per a la presentació i resolució de les queixes i reclamacions dels seus clients. Les entitats que formen part del mateix grup econòmic poden disposar d'un departament o servici d'atenció a la clientela únic per a tot el grup.

Als efectes d'esta llei, s'entén per:

a) Incidència: qualsevol gestió relativa a l'execució del contracte o de l'oferta comercial realitzada, com ara la sol·licitud de baixa del servici en conjunt o d'alguna de les prestacions addicionals, l'alta en una nova oferta, el canvi de comissions i altres d'anàlogues.

b) Consulta: sol·licitud d'assessorament al client en relació amb el bé o servici contractat o que oferisca l'empresa.

c) Queixa o reclamació: qualsevol manifestació relativa a la prestació defectuosa del servici o l'incompliment o compliment defectuós de l'oferta feta, comunicada per un client al servici d'atenció, independent de la seua qualificació interna com a queixa, reclamació, incidència o altres d'anàlogues.

L'operador està obligat a comunicar a l'usuari final el número de referència de les reclamacions, queixes, peticions o gestions.

Els titulars del departament o servici d'atenció al client són els encarregats de relacionar-se, si és el cas, amb el servici administratiu de solució de controvèrsies a què es referix l'article 78 i al qual han de trametre la informació que els siga requerida, amb indicació del número de referència assignat a la corresponent reclamació.

La presentació d'una reclamació per part de l'usuari final, siga davant de l'operador o davant d'algun sistema de resolució extrajudicial de conflictes, inclòs el servici administratiu de solució de controvèrsies a què es referix l'article 78, no impedisca o suspén les accions de gestió de cobrament relacionades amb ella que exercisca l'operador. Igualment, la presentació d'una reclamació per part de l'usuari final, siga davant de l'operador o davant d'algun sistema de resolució extrajudicial de conflictes, inclòs el servici administratiu de solució de controvèrsies a què es referix l'article 78, no impedisca que, en cas de retard en el pagament total o parcial per part de l'usuari durant un període superior a un mes des de la presentació a este del document de càrrec corresponent a la facturació del servici de comunicacions electròniques, l'operador puga disposar, després d'avisar l'usuari, la seua suspensió temporal. Així mateix, la presentació d'una reclamació per part de l'usuari final, siga davant de l'operador o davant d'algun sistema de resolució extrajudicial de conflictes, inclòs el servici administratiu de solució de controvèrsies a què es referix l'article 78, no impedisca que, en cas de retard en el pagament total o parcial del servici per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, en dos ocasions, del contracte per morositat en el pagament dels servicis corresponents, l'operador puga

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 34

disposar, després d'avisar l'usuari, la interrupció definitiva del servei i la resolució corresponent del contracte.

L'operador pot prestar el servei d'atenció a la clientela mitjançant l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs, si bé, en última instància, ha de garantir una atenció personalitzada, sense que això impliqui el dret a accedir a una persona física supervisora.

L'operador ha d'admetre, en tot cas, la mateixa via per la qual es va iniciar la relació contractual, així com la via telefònica per a la presentació d'incidències, consultes, queixes o reclamacions, amb incidència contractual. Si el mitjà habilitat per l'operador per a atendre incidències, consultes, queixes o reclamacions amb incidència contractual és telefònic, este està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acredite la presentació i contingut de la incidència, consulta, queixa o reclamació per mitjà de qualsevol suport durador que permeti esta acreditació. L'operador, si utilitza el mitjà telefònic, ha de gravar el nombre significatiu de telefonades que es determine reglamentàriament.»

Disposició final sexta. *Títol competencial.*

Esta llei es dicta a l'empara de l'article 149.1.1a, 6a, 8a, 11a i 13a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat, respectivament, la competència sobre la regulació de les condicions bàsiques que garantiscen la igualtat de tots els espanyols en l'exercici dels seus drets; la competència exclusiva sobre legislació mercantil; en matèria de bases de les obligacions contractuals; de bases de l'ordenació de crèdit, banca i assegurances, i la competència sobre les bases i coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica.

Disposició final setima. *Habilitació per al desenrotllament reglamentari.*

S'autoritza el Govern a dictar les disposicions necessàries per al desplegament i l'aplicació d'esta llei.

En particular, les persones titulars dels Ministeris d'Economia, Comerç i Empresa, i per a la Transformació Digital i de la Funció Pública poden dictar, respectivament, les disposicions necessàries per al desplegament i aplicació d'esta llei en l'àmbit del sector financer i del sector de les telecomunicacions.

Disposició final octava. *Entrada en vigor.*

Esta llei entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».