

**DEPARTAMENTUL DE STUDII PARLAMENTARE ȘI POLITICI UE
DIRECȚIA STUDII ȘI DOCUMENTARE LEGISLATIVĂ**

ASPECTE JURIDICE PRIVIND SERVICIILE CALL-CENTER

material documentar

iulie 2022

Lucrările elaborate în cadrul Direcției studii și documentare legislativă au caracter documentar și nu reprezintă punctul de vedere al Camerei Deputaților.

Documentele legislative oficiale au fost consultate în limba de origine, iar traducerea informațiilor relevante selectate nu reprezintă o traducere oficială, fiind furnizată ca un mijloc de înțelegere a unui document original, scris în altă limbă.

Baza de date cuprinzând totalitatea studiilor elaborate de Direcția studii și documentare legislativă poate fi accesată prin intermediul paginii de Intranet a Camerei Deputaților la adresa:
<http://www.cdep.ro/pls/dic/site2015.page?den=dsdl-home1>

Documentare și sinteză: Any-Mary Jula
Consilier parlamentar - Direcția studii și documentare legislativă
Palatul Parlamentului, str. Izvor nr.2-4, sect.5, București
Tel: 021.316.03.65; 021.414.13.50/ 51, Interior 1350/1349, camera 5070
E-mail: doc@cdep.ro

A b s t r a c t

Majoritatea studiilor referitoare la protecția consumatorului prezintă în topul reclamațiilor din partea clienților problema timpului de așteptare ridicat la apelarea serviciului de relații cu clienții.

În Franța, timpul mediu de așteptare înainte de conectare este de 2 minute. În Israel, legislația impune ca în situația în care la apelurile clienților nu se răspunde în trei minute, aceștia trebuie să primească opțiunea de a lăsa un mesaj, iar compania trebuie să sune înapoi în termen de trei ore. Pe piața nord-americană, "auto-servirea" (*Self-Service*) este foarte dezvoltată. Companiile americane împing procesul și mai mult, permițând clienților să efectueze cele mai multe dintre acțiuni.

O nouă generație de aplicații este, de asemenea, în curs de dezvoltare pentru a elimina timpul de așteptare. [ViaDialog](#), de exemplu, a lansat soluții care permit redirecționarea unui apel vocal către navigarea vizuală. În prezent, este posibil să se intercepteze aceste apeluri și să fie direcționate către platforme inteligente, care transformă navigarea vocală SVI (*Interactive Voice Server*) în navigare vizuală.

CUPRINS

Aspecte generale privind reglementarea serviciilor call-center	5
Spania – proiect de lege privind serviciile pentru clienți.....	8
Bibliografie	15

Aspecte generale privind reglementarea serviciilor call-center

Din punct de vedere legislativ, pe piața europeană trebuie respectate anumite prevederi, spre exemplu, în cazurile apelurilor de tip cold calling - Regulamentul general privind protecția datelor¹, Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice² sau Legea împotriva concurenței neloiale (în Germania)³.

În domeniul call center-urilor se aplică anumite standarde și sisteme de management certificate.

Indicatorii cheie de performanță (KPI) sunt măsurați pentru a determina calitatea unui furnizor de servicii de contact center. Acestea reprezintă un criteriu important de selecție pentru cumpărători.

KPI-urile importante care indică calitatea operațiunilor unui centru de contact sunt: satisfacția clienților; timpul mediu de răspuns/ timpul de așteptare; rata/ timpul de abandonare a apelurilor; rata de rezolvare la primul apel; precizie de rutare IVR (*interactive voice response*); durata apelului; rata de transfer a apelurilor; costul apelurilor de intrare/ ieșire.

Satisfacția clienților este esențială, mai ales că, în prezent, clienții își pot împărtăși cu ușurință recenziile pe rețelele de socializare. Soluțiile cu o calitate scăzută în rezolvarea situațiilor clienților sau un răspuns lent pot afecta reputația unei companii. Acest lucru face ca valori precum timpul scurt de răspuns și rezolvarea problemelor clienților să fie deosebit de importante pentru companiile europene.

Pentru a determina performanța centrelor de contact externalizate, sunt de asemenea urmărite anumite valori de nivel superior. Cel mai important este ca furnizorul să îndeplinească cerințele Acordului de nivel de serviciu (SLA) - angajamentul dintre furnizorul de servicii și client. Aspectele particulare ale serviciului - calitate, disponibilitate, responsabilități - sunt convenite între furnizorul de servicii și utilizator.

Unii cumpărători europeni de servicii tip call center încheie contracte doar cu anumite companii care dispun de un sistem de management al calității. Un astfel de sistem garantează că respectiva companie este bine organizată și capabilă să ofere calitatea serviciilor necesare. Aceste sisteme includ, de exemplu, scheme de back-up și recuperare a datelor, securitatea rețelei și a infrastructurii, planuri de comunicații și opțiuni de relocare.⁴

Unele dintre cele mai utilizate standarde call center sunt:

- Standardul voluntar ISO 18295, care specifică cerințele de service atât pentru centrele de contact interne, cât și pentru cele externalizate. ISO 18295-1: 2017 se aplică furnizorului de servicii, în timp ce ISO 18295-2: 2017 prevede cerințe

¹ <https://www.privacy-regulation.eu/ro/>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32002L0058&from=EN>

³ https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_uwg/englisch_uwg.html

⁴ <https://www.cbi.eu/market-information/outsourcing-itobpo/contact-center-services/market-entry>

pentru clienții care utilizează serviciile call center-ului. Standardul vizează creșterea satisfacției clienților și generarea de eficiență a costurilor, menținând în același timp rezultate de calitate și eficacitate.

- COPC este un sistem de management al performanței pentru operațiuni de call center și experiență a clienților. Standardul COPC CX pentru furnizorii de servicii externalizate se aplică în mod specific furnizorilor de servicii terți. Standardul conține cele mai bune practici pentru îmbunătățirea experienței clienților finali, dar și diverse procese, valori și ținte care pot fi implementate pentru a cere și utiliza eficient feedback-ul clienților. COPC oferă instruire aprofundată, precum și opțiuni de certificare.

În România, prin Ordinul nr.83/2021 al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei⁵ a fost aprobat Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.

Având în vedere similitudinea celor două activități de furnizare, a energiei electrice și a gazelor naturale, noul Standard de performanță pentru activitatea de furnizare reunește cerințele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și a modalității de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor stabilind:

- a. indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și nivelurile garantate ale acestor indicatori;
- b. compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- c. indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorilor;
- d. modalitatea de raportare de către furnizori a informațiilor privind calitatea și performanța activității de furnizare desfășurate de către aceștia;
- e. modalitatea de evaluare a activității desfășurate de furnizori.

Au fost stabiliți 11 indicatori de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale:

IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare;

IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare;

IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare;

⁵ <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/244160>

IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă;

IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor;

IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor;

IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR;

IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR;

IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului;

IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul prezentului Standard;

IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (Call Center).

Pentru fiecare indicator de calitate s-a stabilit un nivel garantat pe care furnizorii au obligația de a-l respecta, precum și un set de date pe care furnizorii trebuie să le raporteze la ANRE.

Pentru nerespectarea nivelului garantat al calității activității de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale furnizorii vor achita automat, din proprie inițiativă, compensații tuturor clienților finali (casnici/non-casnici, beneficiari de contract pe piața concurențială sau beneficiari de serviciu universal pentru furnizarea energiei electrice, inclusiv solicitanților cu care furnizorii nu au o relație contractuală, spre exemplu celor care le solicită o ofertă de furnizare), prin intermediul facturilor sau prin plata directă către aceștia.

Valoarea compensației acordate este de 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere (exceptând indicatorul IC11 - Call Center).

Pentru evaluarea gradului de respectare de către furnizor a nivelului garantat aferent fiecărui indicator de calitate s-au introdus indicatori specifici de performanță.

S-a introdus evaluarea trimestrială de către ANRE, pe baza raportărilor furnizorilor, a activității desfășurate de furnizorul de energie electrică/gaze naturale, respectiv printr-un sistem de punctare stabilit în funcție de gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate. Pentru un grad de respectare cuprins între 95%-100% se acordă 5 puncte, pentru un grad de respectare cuprins între 85%-94,99% se acordă 4 puncte, pentru un grad de respectare cuprins între 75%-84,99% se acordă 3 puncte, pentru un grad de respectare cuprins între 50%-74,99% se acordă 2 puncte, iar pentru un grad de respectare cuprins între 0%-49,99% se acordă 1 punct.

În contextul liberalizării pieței de energie electrică/gaze naturale, în vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor, ANRE publică și actualizează trimestrial în aplicațiile web interactive „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice” și „Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale”, următoarele informații:

- gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite, pentru fiecare indicator de calitate;

Adițional, pentru nerespectarea reglementărilor în vigoare furnizorul este sancționat conform prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, cu amendă de la 10.000 RON până la 200.000 RON.

Având în vedere necesitatea dezvoltării platformelor informatice specifice în scopul asigurării noilor raportări legate de compensații, atât pentru energie electrică, cât și pentru gaze naturale, precum și fluxul de plată a acestora, noul Standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale va intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2022.

Spania – proiect de lege privind serviciile pentru clienți

În Spania a fost aprobat în Consiliul de Miniștri Proiectul de lege privind serviciile pentru clienți ([Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente](#)), proiect ce urmează să intre în procedură parlamentară.

- Scopul său este de a îmbunătăți drepturile consumatorilor prin stabilirea pentru întreprinderile din sectoarele serviciilor de alimentare cu apă, gaze și energie electrică, serviciilor de transport de călători, serviciilor poștale, mijloacelor audiovizuale de acces condiționat și serviciilor de comunicații electronice, obligația de a avea un sistem eficient de furnizare a informațiilor, de participare și de soluționare rapidă a sesizărilor și reclamațiilor.
- Acesta urmărește să stabilească o perioadă maximă de o lună în care companiile să rezolve sesizările clienților lor, iar apelurile telefonice să devină complet gratuite, prompte și personalizate.
- Serviciul clienți va fi împiedicat să furnizeze venituri suplimentare companiei pe cheltuiala utilizatorului sau să fie utilizat pentru a oferi alte produse clientului.

Consiliul de Miniștri a aprobat proiectul de lege privind serviciile de relații cu clienții, al cărui obiectiv principal este de a atenua deficiențele detectate în furnizarea acestui tip de

servicii de către marile companii și, astfel, de a îmbunătăți protecția consumatorilor prin garantarea unor drepturi.

În prezent, majoritatea sesizărilor și reclamațiilor pe care administrațiile publice le primesc de la consumatori au ca element comun serviciul clienți, în special în companiile mari. Din acest motiv, legea este considerată necesară și prevede, de asemenea, posibilitatea ca întreprinderile mici și mijlocii, precum și acele societăți care înregistrează pierderi să nu fie afectate, deoarece nu sunt principalii generatori ai acestor creanțe.

Această nouă lege, în al cărei parcurs parlamentar a fost solicitată o procedură de urgență, urmărește să garanteze drepturile de bază ale consumatorilor și să stabilească parametrii minimi de calitate care trebuie să fie îndepliniți de serviciile pentru clienți ale întreprinderilor din sectoarele serviciilor de alimentare cu apă, gaze și energie electrică, serviciilor de transport de călători, servicii poștale, mijloace audiovizuale cu acces condiționat și servicii de comunicații electronice. Companiile trebuie să aibă un serviciu eficient pentru a furniza informații, a aborda și a soluționa reclamațiile.

Cetățenii vor putea cunoaște, înainte de semnarea unui contract de servicii, mijloacele de dialog disponibile, mecanismele de depunere a plângerilor, timpii de soluționare așteptați etc. Toate aceste informații trebuie să facă parte din contracte și trebuie să apară și pe site-ul companiei.

Principalele prevederi ale proiectului de lege:

- Furnizarea unui serviciu telefonic personalizat și a unui număr de telefon gratuit, pentru a răspunde sesizărilor și reclamațiilor, precum și pentru orice incident contractual.
- Tarifarea suplimentară a căilor de comunicare cu clienții, prin telefon, text sau alte mesaje similare, este interzisă. În nici un caz serviciul pentru clienți nu va obține venituri suplimentare pe cheltuiala clientului. De asemenea, nu se poate profita prin oferirea de alte produse clientului.
- Companiile vor avea un sistem de management unitar sau centralizat, astfel încât să fie garantată constanța sesizărilor, reclamațiilor și incidentelor prezentate și să se faciliteze urmărirea prelucrării acestora.
- Se va stabili o perioadă maximă de o lună pentru soluționarea sesizărilor, reclamațiilor și a altor incidente contractuale.
- Timpul maxim de așteptare pentru utilizator de la primirea apelului în serviciul pentru clienți nu poate depăși un minut pentru 90% din totalul apelurilor.
- Orarul pentru clienți va fi ajustat la caracteristicile serviciului furnizat. Pentru serviciile de bază, cum ar fi serviciul telefonic, electricitatea, gazul sau alimentarea cu apă, serviciul trebuie să fie disponibil 24 de ore din 24, 365 de zile pe an, pentru formularea incidentelor legate de continuitatea serviciului.

- Companiile trebuie să informeze utilizatorii cu privire la incidentele contractuale care afectează grav furnizarea serviciului sau continuitatea acestuia, odată ce au cunoștință de acesta și fără a fi nevoie ca utilizatorul să solicite în mod expres acest lucru.
- Această reglementare va permite consumatorilor să economisească semnificativ timp și bani.

Companiile vor dezvolta sisteme care măsoară îmbunătățirile în serviciul lor pentru clienți și vor trebui să treacă prin audituri externe anuale.

Un alt aspect prevăzut este acela că, în viitor, companiile vor avea personal calificat și instruit corespunzător pentru a face față reclamațiilor clienților lor. Acest lucru este menit să ridice calitatea serviciului și să evite situațiile nedorite, precum aceea că operatorul nu deține informațiile necesare pentru a soluționa sau gestiona o solicitare.

Odată cu aprobarea acestei legi, nu numai că va fi îmbunătățită calitatea serviciilor oferite consumatorilor, dar va fi consolidată și încrederea în sectoarele economice implicate, ceea ce va duce la o mai bună funcționare a pieței.

În expunerea de motive a proiectului de lege se arată următoarele:

În conformitate cu articolul 51 din Constituția spaniolă, autoritățile publice trebuie să asigure protecția consumatorilor și a utilizatorilor, protejând prin proceduri eficiente siguranța, sănătatea și interesele economice legitime ale acestora.

În conformitate cu acest mandat constituțional, textul consolidat al Legii generale pentru protecția consumatorilor și a utilizatorilor și alte legi complementare, aprobate prin Decretul legislativ regal 1/2007 din 16 noiembrie 2007, încorporează, în sfera de competență a statului, regimul general de protecție a consumatorilor și a utilizatorilor.

Articolul 8 din textul consolidat al Legii generale pentru protecția consumatorilor și a utilizatorilor și alte legi complementare au definit protecția drepturilor consumatorilor și utilizatorilor prin proceduri eficiente, cum ar fi un drept de bază, și articolul 21 impune ca regimul de verificare, reclamație, garanție și posibilitatea de renunțare sau rambursare stabilită în contractele încheiate cu consumatorii să permită asigurarea naturii, caracteristicilor, condițiilor și utilității sau scopului bunului sau serviciului, precum și să se pretindă în mod eficace în caz de eroare, defect sau deteriorare, să se pună în aplicare garanțiile de calitate sau de performanță oferite și să se obțină rentabilitatea corectă a prețului de piață al bunului sau serviciului, integral sau parțial, în caz de neconformitate sau de performanță defectuoasă. Pentru a proteja aceste drepturi fundamentale ale consumatorilor,

Norma a stabilit anumite cerințe în ceea ce privește serviciul clienți. În special, articolul 21 prevede obligația întreprinderilor de a se asigura că birourile, informațiile și

serviciile lor pentru clienți asigură înregistrarea sesizărilor și plângerilor lor; astfel de servicii utilizează asistență telefonică sau electronică pentru a-și îndeplini sarcinile, ele trebuie să asigure o atenție personală directă, dincolo de posibilitatea utilizării complementare a altor mijloace.

Aceste cerințe generale se reflectă în legislația sectorială privind anumite servicii de bază de importanță economică deosebită, cum ar fi sectorul telecomunicațiilor și furnizarea de apă, gaze, electricitate sau transport. Pentru unele dintre aceste servicii, serviciul pentru clienți este definit ca fiind unul dintre parametrii care determină calitatea livrării serviciilor. Cu toate acestea, legislația în vigoare nu pare să fi obținut rezultatul dorit.

Consumatorii și utilizatorii dezvăluie că există un element comun în majoritatea acestora, manifestat prin nemulțumirea crescândă față de serviciul pentru clienți. Serviciul pentru clienți este esențial pentru asigurarea unei imagini de afaceri bune a antreprenorului și pentru determinarea gradului de satisfacție a consumatorilor și utilizatorilor. La fel de important ca maximizarea calității tehnice a serviciilor furnizate, cum ar fi continuitatea serviciului, respectarea ofertelor sau a nivelurilor de acoperire, este de a îmbunătăți relația cu clientul prin servicii de calitate. Practica arată că multe dintre sesizările și plângerile adresate serviciilor destinate consumatorilor nu ar apărea în cazul în care întreprinderile ar beneficia de servicii mai eficiente pentru clienți. Se observă un număr mare de sesizări și plângeri depuse la administrația consumatorilor pentru repetarea apelurilor către serviciile pentru clienți, la care au participat uneori personal slab instruit, care oferă informații diverse și chiar discrepante și care nu furnizează numere de identificare sau chei. Astfel de neajunsuri nu numai că generează nemulțumire, consumatorii și utilizatorii, la rândul lor, depistează imaginea comercială a întreprinderilor, cu daunele care decurg din aceasta pe piață.

Această percepție larg răspândită a multiplelor lacune în ceea ce privește serviciile pentru clienți devine deosebit de gravă în ceea ce privește întreprinderile care furnizează servicii succesive (telecomunicații, livrări și altele similare).

Având în vedere aceste considerații și având în vedere obiectivul fundamental de îmbunătățire a protecției consumatorilor și a utilizatorilor, prezenta lege stabilește parametrii minimi de calitate.

Prezentul act este structurat într-o expunere de motive, patru capitole cuprinzând în total 20 de articole, trei dispoziții suplimentare, unul tranzitoriu și trei dispoziții finale. Capitolul I din lege este consacrat dispozițiilor generale. Articolul 1 definește ca obiect al legii stabilirea parametrilor minimi calitatea serviciilor pentru clienți, care este obligatorie pentru companii. Articolul 2 delimitează domeniul de aplicare, Legea fiind aplicabilă exclusiv serviciilor de servicii pentru clienți autorizate de societățile care prestează servicii incluse în domeniul de aplicare al prezentei legi. Pe această bază, se clarifică faptul că legea nu se va aplica serviciilor prestate de administrațiile publice fără o analiză economică directă, care vor fi reglementate de legile sale specifice.

Criteriul definitoriu pentru întreprinderile excluse din domeniul de aplicare al prezentei legi este cel stabilit în Recomandarea CE/2003/361 din 6 mai privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii. Această categorie este constituită din „societăți cu mai puțin de 250 de angajați și a căror cifră de afaceri anuală nu depășește 50 de milioane EUR sau al căror bilanț anual nu depășește 43 de milioane EUR.” Legea stabilește principiile generale care reglementează acest tip de servicii și prevede ca mijloacele de servicii pentru clienți să fie incluse în contracte. În plus, societățile sunt obligate să răspundă la plângeri, sesizări și alte incidente în aceeași limbă în care a fost încheiat contractul.

Capitolul II din lege se referă la reglementarea standardelor minime de calitate necesare pentru serviciile pentru clienți ale acestor societăți.

Capitolul III prevede reglementarea obligațiilor pe care întreprinderile trebuie să le adapteze în ceea ce privește punerea în aplicare a unui sistem de măsurare a nivelului de calitate a serviciului realizat. Aceasta include, în orice caz, parametrii menționați în capitolul II și o copie actualizată a documentului menționat la articolul 18.3 este pusă la dispoziția autorității competente pentru protecția consumatorilor.

Capitolul IV din lege este consacrat sistemului de încălcări și sancțiuni și prevede, în acest sens, că nerespectarea obligațiilor impuse de lege constituie o încălcare în domeniul protecției consumatorilor și a utilizatorilor, care este sancționată de autoritățile competente în conformitate cu dispozițiile textului consolidat al Legii generale pentru protecția consumatorilor și a utilizatorilor și cu alte legi suplimentare, aprobate prin Decretul legislativ regal 1/2007 din 16 noiembrie, precum și în legislația regională aplicabilă.

Aspecte juridice

Legea se referă la toate societățile private care oferă servicii de bază, cum ar fi energia electrică, gazul și apa, transportul de pasageri, serviciile poștale, financiare și audiovizuale, accesibile condiționat prin plăți și comunicații electronice și telefonice⁶.

Criteriul de definire a societăților excluse din domeniul de aplicare al prezentei legi, cu excepția serviciilor de bază de interes general menționate mai sus, care sunt, în orice caz, incluse în Recomandarea CE/2003/361 din 6 mai 2003 privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii. Această categorie constă în „societăți cu mai puțin de 250 de angajați și a căror cifră de afaceri anuală nu depășește 50 de milioane EUR sau al căror bilanț anual nu depășește 43 de milioane EUR”, cărora li se vor aplica, cu toate acestea, dispozițiile relevante cuprinse în textul consolidat al Legii generale privind protecția consumatorilor și a utilizatorilor și alte legi complementare. Acest criteriu este modulat astfel încât legea să fie aplicabilă tuturor întreprinderilor care îndeplinesc una

⁶ <https://www.icab.es/es/actualidad/noticias/noticia/Proyecto-de-ley-por-la-que-se-regulan-los-servicios-de-atencion-a-la-clientela/>

dintre cerințele menționate anterior, care nu trebuie luate în considerare cumulativ, și să facă trimitere la noțiunea de grup de societăți în sensul articolului 42 din Codul comercial. Această modulară urmărește, de asemenea, să includă, în domeniul de aplicare al prezentei legi, furnizorii de bunuri sau prestatorii de servicii care operează prin intermediul unor societăți diferite, dar care, împreună, au capacitatea economică și resursele necesare pentru a face față dispozițiilor regulamentului.

Timpul de așteptare pentru apelurile telefonice la informațiile generale, reclamațiile și serviciile post-vânzare sunt stabilite la maximum 3 minute. În plus, societățile ar trebui să se asigure că 95 % din apelurile anuale au primit răspuns sub acest interval. În timpul unui apel efectuat la telefonul de serviciu clienți, care trebuie să fie gratuit, nu este permis transferul la un număr cu plată.

Utilizarea în mod exclusiv a sistemelor robotice de servicii pentru clienți este interzisă, iar în cazul în care un consumator solicită intervenția unei persoane, companiile vor trebui să răspundă acestei cereri.

De asemenea, acestea vor trebui să dispună de resurse pentru a oferi o atenție specifică persoanelor în vârstă sau persoanelor cu handicap. În acest sens, se așteaptă ca acestora să li se ofere servicii de mesagerie instantanee sau sisteme de interpretare în limbajul semnelor.

Departamentul de relații cu clienții al companiei trebuie să fie separat de alte departamente pentru a preveni oferirea de noi servicii consumatorului în cursul unei comunicări.

În special, se consideră că este esențial ca serviciul pentru clienți să fie furnizat cel puțin prin aceleași mijloace prin care a fost inițiată relația contractuală, deoarece este considerat a fi cel mai potrivit pentru clienți să efectueze astfel de comunicări, dat fiind că acesta a fost cel ales inițial de aceștia. De asemenea, va fi necesar să se permită inițierea comunicărilor de către clienți prin mijloace de comunicare la distanță. Acesta prevede, de asemenea, reglementarea obligațiilor pe care societățile trebuie să le respecte pentru punerea în aplicare a unui sistem de evaluare a nivelului de calitate a serviciului realizat, o dispoziție tranzitorie unică fiind prevăzută în lege, care stabilește un termen de șase luni de la intrarea în vigoare a legii pentru adaptarea la evoluțiile constatate.

Pe de altă parte, se prevede că nicio livrare nu poate fi întreruptă atât timp cât există o plângere în curs împotriva furnizorului.

Încălcărilor minore ale dispozițiilor legii pot conduce la sancțiuni cuprinse între 150 și 10,000 EUR sau de la 2 la 4 ori mai mari decât profitul ilegal realizat. În cazul în care acestea sunt grave, sancțiunea poate ajunge la 100,000 EUR sau la un cuantum de 4-6 ori mai mare decât beneficiul ilegal obținut.

Se modifică, de asemenea, textul consolidat al Legii generale pentru protecția consumatorilor și a utilizatorilor și alte legi complementare, Legea 44/2002 din 22 noiembrie 2002 privind măsurile de reformă a sistemului financiar și Legea nr. 9/2014 din 9 mai,

Telecomunicații generale. În domeniul financiar, regulamentul sectorial privind protecția consumatorilor prevăzut de Legea 44/2002 din 22 noiembrie 2002 se modifică în vederea actualizării și creșterii nivelului de protecție a clienților, în conformitate cu acest standard, asigurând în același timp prevalența reglementărilor sectoriale. Astfel, cerințele materiale care trebuie îndeplinite de serviciile de servicii pentru clienți în sectorul financiar sunt ridicate, dar ținând seama de particularitățile acestora. Astfel, natura incidentelor și a consultărilor din sectorul financiar face ca tratamentul lor în serviciile de asistență pentru clienți să fie unic. Rețeaua largă de birouri fizice și mijloace electronice de comunicare aflate la dispoziția sectorului permite stabilirea unui prim nivel de contact cu utilizatorii financiari, permițându-le acestora, cu o mai mare agilitate, să rezolve eventualele interogări și incidente legate de serviciile contractate.

Banca Spaniei, Comisia Națională a Pieței Valorilor Mobiliare și Direcția Generală Fonduri de Asigurări și Pensii vor soluționa consultările din partea consumatorilor, dar de o natură diferită de cea pe care aceștia din urmă o pot avea în contextul serviciului furnizat, concentrându-se pe normele aplicabile transparenței și protecției clienților.

Excluderea financiară sau lipsa accesului la servicii și produse financiare adecvate pentru a asigura o viață socială normală necesită aplicarea, în domeniul serviciilor pentru clienți, a principiului prestării personalizate de servicii financiare, care ar trebui să țină seama de situația personală a clienților, cum ar fi vârsta și nivelul competențelor digitale, pe lângă caracteristicile zonei geografice în care aceștia își au reședința, printre altele. Astfel, instituțiile financiare sunt obligate să asigure cel mai adecvat canal pe care îl pun la dispoziția publicului pentru servicii pentru clienți (fie față în față, telefon sau telematică, fie o combinație), în funcție de caracteristici. Sesizările și reclamațiile nu pot fi depuse telefonic din cauza informațiilor contractuale pe care clienții trebuie să le furnizeze la inițierea procesului.

Se prevede că supravegherea serviciilor pentru clienți ale entităților din sectorul financiar continuă să fie exercitată de autoritățile de supraveghere sectoriale, Comisia Națională a Pieței Valorilor Mobiliare, Banca Spaniei și Direcția Generală Asigurări și Fonduri de Pensii. În sectorul telecomunicațiilor, pe baza prevalenței legislației sectoriale cuprinse în prezenta lege, Legea nr. 9/2014 din 9 mai 2014 privind telecomunicațiile a fost modificată pentru a adapta conținutul legii la sectorul telecomunicațiilor, ținând seama de particularitățile legii.

Bibliografie

- <https://www.theguardian.com/world/2022/may/31/ring-in-the-changes-spain-to-make-call-centres-pick-up-within-three-minutes>
- <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/paginas/enlaces/030611-enlacecliente.aspx>
- <https://www.cuatrecasas.com/es/spain/articulo/espana-aprobacion-del-anteproyecto-de-ley-de-servicios-de-atencion-al-cliente>
- <https://www.anre.ro/ro/presa/comunicate/comunicat-01-07-2021-anre-introduce-sistemul-de-clasificare-a-furnizorilor-de-energie-electrica-si-gaze-naturale-in-functie-de-gradul-de-respectare-a-indicatorilor-de-calitate-si-impune-plata-automata-a-compensatiilor-catre-toti-clientii-afectati>
- <https://banque.meilleurtaux.com/changer-de-banque/actualites/2018-octobre/61-des-francais-estiment-le-temps-d-attente-au-telephone-trop-long.html>
- <https://lege5.ro/gratuit/ha2dsmbqha2q/art-16-ic11-timpul-de-preluare-a-unui-apel-telefonicefectuat-prin-serviciul-de-telefonie-call-center-ordin-83-2021?dp=gqydgmyge2tknq>
- <https://lege5.ro/gratuit/ha2dsmbqha2q/art-16-ic11-timpul-de-preluare-a-unui-apel-telefonicefectuat-prin-serviciul-de-telefonie-call-center-ordin-83-2021?dp=gqydgmyge2tknq>
- https://www.congreso.es/public_oficiales/L9/CONG/BOCG/A/A_131-01.PDF