Boletín N° 8.262-03

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señora Alvear y señor Escalona, que regula los servicios de atención al consumidor prestados por agentes comerciales telefónicos.

Fundamentos:

La necesidad de equilibrar la relación entre la comunidad y las empresas, se ha transformado en una sentida necesidad de los chilenos, producto de los abusos que muchas veces son víctimas los consumidores en su relación con las distintas empresas proveedoras de servicios básicos y otros, tales como, electricidad, agua, gas, retail, telefonía, internet, servicios financieros, cable, entre otros.

En esta materia, los avances que se han ido logrando en favor de los consumidores son importantes y reflejan a su vez, una creciente preocupación de las autoridades por terminar con la asimetría señalada entre las personas y las mencionadas empresas, dotando a la ciudadanía de mayores instrumentos de control y mejores resguardos legales.

En tal dirección, y con el propósito de continuar entregando a la ciudadanía herramientas que le permitan una relación de mayor equilibrio con las grandes empresas, me ha parecido importante examinar con particular atención la regulación de los sistemas de intermediación de estas empresas con sus clientes, específicamente en lo que se refiere a la nebulosa que se genera entre el contacto telefónico del consumidor y los teleoperadores.

Sobre el particular, tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados (continuidad del servicio, cumplimiento de ofertas, niveles de cobertura...) es importante mejorar la relación con el cliente a través de los servicios de atención.

Los "call center" o "contact center" ya son un tema relevante en gran parte de Europa y por ello se han tomado ciertas precauciones por parte del Consejo y Parlamento Europeo con la Directiva 2006/123/CE del 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior, y que establece la necesidad de una regulación más exhaustiva de estos servicios para hacer efectivo el derecho de los consumidores y usuarios a reclamar con eficacia.

Algunos de los problemas más frecuentes que presentan los usuarios de estos servicios, son las prolongadas esperas al teléfono a los que son sometidos por parte de las compañías cuando llaman a los servicios de atención al cliente o la respuesta de contestadores automáticos que muchas veces no resuelven el problema.

Uno de los países pioneros en este tipo de legislación es Brasil, que desde diciembre del 2008 tiene una ley propia de

atención al cliente en los "call center". La *ley* fue estructurada en varios reglamentos y promulgadas en el Decreto N° 6.523, por el Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, el 31 de julio del 2008. Lo propio ha hecho España con la Ley de Servicios y Atención al Cliente (SAC).

De esta manera, me ha parecido importante seguir el ejemplo de otros países y avanzar en la regulación de los servicios de atención al cliente que se prestan a través de operadores telefónicos o call center, estableciendo por ley, niveles mínimos de servicio y normas de funcionamiento en la atención telefónica de las grandes empresas con la ciudadanía.

Por tales consideraciones y fundamentos, someto a vuestra consideración, el siguiente:

## Proyecto de Ley

**Incorpórese al Título III de la ley N° 19.496, el siguiente párrafo 5° nuevo:**

**Párrafo 5°** "Disposiciones relativas al servicio de atención a los consumidores prestados a través de agentes comerciales telefónicos o call center"

Artículo 49

a) Todo proveedor que directamente o a través de terceros cuente con sistema de gestión unitaria o centralizada de servicio telefónico de atención al consumidor, o call center, deberá cumplir con las siguientes condiciones para su operación:

b) Número de teléfono gratuito y servicio de atención telefónica personalizada para atenciones o cualquier incidencia de naturaleza contractual con los consumidores.

En ningún caso el servicio de atención telefónico al consumidor proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio que deban ser financiados por los consumidores.

c) El menú electrónico de servicio telefónico de atención al consumidor, deberá contener al menos las siguientes opciones: Ingreso de número de la cédula nacional de identidad de quien efectúa la llamada, ingreso de número telefónico del consumidor en caso de interrupción de la llamada, número de atención en caso de nueva llamada y contacto directo con agente comercial o teleoperador.

d) Sistema de grabación de la llamada telefónica y conversación con agente comercial o teleoperador, lo que deberá ser comunicado al consumidor que efectúa llamada al momento del primer contacto telefónico con determinado agente comercial o teleoperador.

e) El servicio de atención telefónica, deberá contener en el primer menú electrónico la opción de contacto directo con un agente comercial o teleoperador que atienda su llamada.

f) Digitada la opción telefónica de contacto directo con agente comercial o teleoperador en el menú electrónico por parte del consumidor, no podrán transcurrir más de 60 segundos para la atención personalizada de la llamada por un agente comercial o teleoperador.

g) Interrumpida la llamada entre el consumidor y determinado agente comercial o teleoperador, el mismo agente comercial o teleoperador deberá llamar al consumidor dentro de 60 segundos de interrumpida la llamada, al teléfono digitado por éste en el primer menú electrónico.

h) Antes de finalizar el llamado, el agente comercial o teleoperador deberá asignar al consumidor un número de atención.

Producida una nueva llamada del consumidor al número telefónico de servicio de atención al consumidor e ingresado el número de atención y digitada la opción de contacto directo en el primer menú electrónico, ésta deberá ser contestada por el mismo agente comercial dentro de 60 segundos de digitada la opción de contacto directo.

Si por cualquier causa dicho agente comercial no se encontrare disponible para recepcionar la llamada del consumidor, el agente que conteste deberá explicar las razones al consumidor.

i) El número de atención ingresado por el consumidor en el menú electrónico, debe permitir a todo el personal de atención conocer automáticamente el estado de las reclamaciones y solicitudes formuladas a través del servicio telefónico por el consumidor.

j) No podrá entregársele al consumidor información contradictoria por otro agente comercial o teleoperador en un nuevo contacto telefónico, respecto a la entregada por otro agente comercial o teleoperador.

k) El servicio telefónico de atención a los consumidores, deberá estar en operación y disponible veinticuatro horas al día y los trescientos sesenta y cinco días al año.

l) Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente.

m) Los agentes comerciales telefónicos o teleoperadores, deberán ser debidamente capacitados para el ejercicio de esta función.

La no entrega por parte de la empresa de la debida capacitación a los agentes comerciales telefónicos o teleoperadores, dará

acción al consumidor para reclamar los perjuicios provenientes de una atención telefónica deficiente.

n) Las disposiciones de este párrafo regirán para todo proveedor de servicios que posea un sistema gestión unitaria o centralizada de servicio telefónico de atención al consumidor, directamente o a través de terceros, sin perjuicio de otros mecanismos de atención al consumidor.

o) Toda empresa que provea servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica y telecomunicaciones, deberá contar un sistema gestión unitaria o centralizada de servicio telefónico de atención al consumidor, sin perjuicio de otros mecanismos que disponga para la atención al consumidor.

p) Toda empresa, sea que cuente o no con un sistema de gestión unitaria o centralizada de servicio telefónico de atención al consumidor o call center, no podrá efectuar llamadas a teléfonos residenciales o móviles para efectos de publicitar ofertas o productos, sin contar con la autorización expresa y escrita del dueño de la línea telefónica.

Artículo transitorio: Las disposiciones de este párrafo, entrarán en vigencia a contar de seis meses de la publicación de esta ley.