



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XIV LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

21 de noviembre de 2022

Núm. 104-3

Pág. 1

ENMIENDAS E ÍNDICE DE ENMIENDAS AL ARTICULADO

121/000104 Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 97 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes Generales de las enmiendas presentadas en relación con el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, así como del índice de enmiendas al articulado.

Palacio del Congreso de los Diputados, 2 de noviembre de 2022.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Carlos Gutiérrez Vicén**.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Plural al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente enmienda al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 18 de octubre de 2022.—**Mariona Illamola Dausà**, Diputada del Grupo Parlamentario Plural (JxCat-JUNTS (Junts)).—**Miriam Nogueras i Camero**, Portavoz adjunto del Grupo Parlamentario Plural.

ENMIENDA NÚM. 1

Mariona Illamola Dausà
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

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

Se modifica la sección 1.ª del capítulo Y de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

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

[...]

JUSTIFICACIÓN

El artículo 135 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, establece las clases de mediadores de seguros, entre ellos los corredores de seguros que podrán ser personas físicas o jurídicas.

A mayor abundamiento, el artículo 166 del citado RDL regula la obligación de atender y resolver quejas y reclamaciones de los distribuidores de seguros y reaseguros estableciendo:

«1. Las entidades aseguradoras, los corredores de seguros, las sucursales en España de mediadores de seguros, así como los mediadores de otros Estados miembros que actúen en España en el Régimen de libre prestación de servicios, están obligados a atender y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen por los sujetos legitimados conforme a lo establecido en el título I y en la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

2. Los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades aseguradoras atenderán y resolverán las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con la actuación de sus empleados y agentes de seguros y operadores de banca-seguros, en los términos que establezca la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

3. Los corredores de seguros y los mediadores de seguros de otros Estados miembros que operen en España a través de sucursal, deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, salvo que encomienden la atención y resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que reciban a un defensor del cliente, en los términos establecidos en el artículo 167. A estos efectos, podrán contratar externamente el desempeño de las funciones del departamento o servicio de atención al cliente con otra persona o entidad ajena a la estructura de su organización, siempre que reúna los requisitos exigidos en la normativa sobre la protección del cliente de servicios financieros.

4. El departamento o servicio de atención al cliente podrá ser común a otras sociedades del mismo grupo económico.»

En consecuencia debe modificarse el número 1 del artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero de manera que incluya a los corredores de seguros sean personas físicas o jurídicas de acuerdo con la normativa sectorial específica reguladora de la actividad de distribución de seguros ya que si se mantiene la redacción del proyecto de Ley quedarían sin la adecuada protección la clientela de los corredores de seguros que actúan como persona física.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 3

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Republicano al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 18 de octubre de 2022.—**Gabriel Rufián Romero**, Portavoz del Grupo Parlamentario Republicano.

ENMIENDA NÚM. 2

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 2.1

[...]

«Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados **por la Administración General del Estado** en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela, **estando las Comunidades Autónomas y las administraciones locales a lo que disponga su normativa en la materia.**»

JUSTIFICACIÓN

Hay que tener en cuenta el reparto competencial y el carácter básico de alguno de los preceptos que se recogen en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en cuanto a los procedimientos y actuaciones de las administraciones públicas.

Lo dispuesto en este apartado parece ser de aplicación directa a cualquier administración pública que cobre un precio por sus servicios. Esto afecta en gran medida a administraciones locales y administraciones autonómicas en servicios tales como la información general (012 o 010), servicios de grúa, aparcamientos en espacios públicos, etc.

Por ello esta ley debería especificar que sea de aplicación a la Administración General del Estado, estando las CCAA y las administraciones locales a lo que disponga su normativa en la materia».

ENMIENDA NÚM. 3

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 4

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 2.4

«Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente **la normativa que resulte más favorable a los derechos de los consumidores y usuarios.**»

JUSTIFICACIÓN

Se pretende garantizar en todo momento el criterio de defensa y protección de la personas consumidoras y usuarias sin que el carácter supletorio de la legislación propuesta pueda suponer una situación de inaplicabilidad de esta.

ENMIENDA NÚM. 4

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 2.5.

«5. En particular, los servicios financieros se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente una norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2 ~~la letra a) del apartado 3~~ y el apartado 4 del artículo 4, ~~el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y el artículo 23 de esta ley.~~»

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que, pese a la voluntad del legislador de que el actual proyecto de ley sea una legislación supletoria a la normativa sectorial, elementos tan relevantes para los derechos de los consumidores y usuarios como la suspensión de pagos en caso de reclamación o garantizar un sistema de valoración de la satisfacción de la clientela, así como una evaluación de este no pueden quedar sin aplicar para un sector como el financiero donde ser su cliente o usuario es ya una obligación hoy en día.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 5

ENMIENDA NÚM. 5

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 3.11

Donde dice:

«Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la ~~emisión de información~~, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Dado que el ámbito de aplicación de esta norma se limita a «la clientela» de acuerdo con la definición del apartado 1, consideramos que debe suprimirse la finalidad de la «emisión de información», ya que puede interpretarse que la ley se aplica a cualquier actividad de información con independencia que se haya iniciado o no un contacto anterior con la empresa. En caso de que un cliente solicite información quedaría subsumido en el apartado de «recepción de consultas».

ENMIENDA NÚM. 6

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 4.7.

«Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley, **excepto la prueba de que se ha presentado la consulta, queja o reclamación, que corresponderá al consumidor.**»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 6

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que quien debe probar que se ha presentado la consulta, queja o reclamación es el consumidor, ya que la empresa, de acuerdo con los artículos 5.1 b), 11 y 12 debe entregar al consumidor el justificante que permite probar este concepto.

ENMIENDA NÚM. 7

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 4.3. a)

«Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias **mediante el acceso a información veraz, suficiente, transparente y actualizada.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 8

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 4.4

«En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación. **Esta prohibición de suspensión de las prestaciones de servicios de trato sucesivo se extenderá en el caso de que la queja, reclamación o incidencia sea elevada por la clientela a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos contemplados en el artículo 13.7 de esta norma.**»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 7

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la intención de la legislación de garantizar los derechos de la clientela es necesario ampliar el plazo en el que preservamos esos derechos aún también cuando nos encontremos en situaciones de resolución extrajudicial. Que además permitirán no ejercer por parte de la empresa prestadora de servicios ningún elemento de presión o fuerza ante la persona consumidora.

ENMIENDA NÚM. 9

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo I. Artículo 4.5

«Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afectan a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, **los clientes deberán mantener actualizados sus datos de contacto y las empresas incorporarán en sus comunicaciones mecanismos de acuse de recibo.**»

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el artículo 4.2. sección a) de la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales las empresas no pueden realizar una verificación de esos datos de carácter personal, sino que debe ser el mismo consumidor o usuario quien se haga cargo de comunicar los cambios relativos a su contacto. A la vez incorporar elementos de justificación o acuse de recibo por parte de las comunicaciones de las empresas garantizará que en caso de que la clientela no cumpla con su deber no se pueda vulnerar sus derechos de comunicación, y a la vez también se garantiza la seguridad jurídica por parte de la empresa y consumidor pudiendo demostrar la existencia o inexistencia de dicha comunicación obligada.

ENMIENDA NÚM. 10

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

Modificación

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 8

Capítulo II. Artículo 9.1.

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

JUSTIFICACIÓN

Es imprescindible garantizar una formación efectiva de los diferentes idiomas cooficiales a los servicios de atención a la clientela para poder mantener la coherencia con la intención del legislador de preservar los derechos lingüísticos de los clientes y usuarios.

ENMIENDA NÚM. 11

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo II. Artículo 9.2.

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

JUSTIFICACIÓN

Es imprescindible garantizar una formación efectiva de los diferentes idiomas cooficiales a los servicios de atención a la clientela para poder mantener la coherencia con la intención del legislador de preservar los derechos lingüísticos de los clientes y usuarios.

ENMIENDA NÚM. 12

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 9

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo II. Artículo 13.3.

«En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días **hábiles** a la clientela para su subsanación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica para garantizar una misma interpretación de la legislación garantizando el mismo trato a todos los consumidores y usuarios.

ENMIENDA NÚM. 13

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo II. Artículo 13.6.

«La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela, **salvo en los casos en que esta manifieste expresamente querer la respuesta en otra lengua.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica de la redacción para garantizar que las comunicaciones de las empresas respetan y garantizan los derechos lingüísticos de la clientela evitando interpretaciones erróneas de la legislación.

ENMIENDA NÚM. 14

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 15

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo II. Artículo 15.2.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 10

Supresión del artículo 15.2.

«Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

~~2. A los efectos del apartado anterior, y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá solicitar la acreditación de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma.»~~

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la legislación de Protección de Datos de Carácter Personal los datos relativos a la situación de salud o discapacidad de una persona son datos especialmente protegidos por los cuales las empresas no deben ni pueden solicitar acreditación de la situación de discapacidad de su clientela. Además, se estaría generando un agravio y una discriminación a las personas con discapacidad teniendo que acreditar su situación para obtener una atención como clientela igual que a las personas sin discapacidades.

ENMIENDA NÚM. 15

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 19

Texto que se propone:

Modificación

Capítulo II. Artículo 19

«Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas **de las diferentes Comunidades Autónomas**, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.»

JUSTIFICACIÓN

Las asociaciones de consumidores y usuarios mayoritarias o más representativas no son las mismas en todo el Estado. Por ello las necesidades o situaciones concretas, de uno o varios territorios, podrían no tenerse en cuenta pese a la incorporación de estos marcos estables de colaboración. Dejando así sin sentido la intención que expresa el legislador en este artículo y en todo el proyecto de ley.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 11

ENMIENDA NÚM. 16

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Modificación

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2022, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Añadir un nuevo apartado con el siguiente redactado:

«Las entidades financieras garantizarán un adecuado servicio de atención presencial, mediante oficinas habilitadas a tal efecto, de acuerdo con la distribución territorial mínima que garantice un servicio universal. Reglamentariamente, se determinará el número mínimo de oficinas de atención presencial, de acuerdo con la distribución territorial y poblacional del Estado español.

El Ministerio competente elaborará un mapa de las necesidades territoriales en un plazo máximo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, previa consulta y audiencia a las Comunidades Autónomas.»

JUSTIFICACIÓN

Este sistema de atención al cliente no garantiza suficientemente una atención personalizada, territorialmente adecuada a las necesidades sociales actuales, especialmente para aquellos colectivos vulnerables. Aunque es evidente que el sector bancario se encuentra en un claro proceso de reconversión, no es aceptable que este proceso esté comportando que tanto determinados colectivos (en especial, la gente mayor) como desde un punto de vista territorial se esté limitando el acceso a los servicios bancarios, por lo que se hace necesario una regulación que corrija esta tendencia, garantizando un adecuado servicio de atención presencial a la ciudadanía.

ENMIENDA NÚM. 17

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Modificación

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022). Artículo 29.1

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 12

Se modifica el párrafo siete de la siguiente forma:

«Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, y telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.»

JUSTIFICACIÓN

El objetivo es garantizar un derecho básico, como es el derecho a la accesibilidad, a los consumidores y clientes. Manteniendo más canales de atención al cliente abiertos se garantiza poder atender a más segmentos de la población, así como también un mayor alcance territorial.

ENMIENDA NÚM. 18

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Modificación

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022). Artículo 29 septies punto 4.

«La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este, **salvo en los casos en que el consumidor o usuario manifieste expresamente querer la respuesta en otra lengua.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica de la redacción para garantizar que las comunicaciones de las empresas respetan y garantizan los derechos lingüísticos de la clientela evitando interpretaciones erróneas de la legislación.

ENMIENDA NÚM. 19

Grupo Parlamentario Republicano

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Modificación

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022). Artículo 30.3.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 13

«La persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, **conjuntamente con las Comunidades Autónomas**, desarrollarán el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que deberá ajustarse a las siguientes reglas:

[...]»

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el bloque Constitucional las Comunidades Autónomas tienen competencias exclusivas en materia de consumo. En ellas se incluye la defensa de los consumidores y usuarios y el establecimiento y aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación y por ello deberían estar incorporadas en las decisiones que impactan sobre tal competencia.

También es importante el trabajo conjunto con las Comunidades Autónomas de acuerdo con el principio de subsidiariedad, evitando así que cualquier procedimiento impulsado por dicho Ministerio no tuviese en cuenta alguna o algunas realidades territoriales relevantes en la toma de decisión.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV) al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**Aitor Esteban Bravo**, Portavoz del Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV).

ENMIENDA NÚM. 20

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

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

En el caso específico de servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, por su naturaleza, no se considerarán incidencias a los efectos de la gestión de su resolución y respuesta aquellas averías que afecten de forma simultánea y masiva a una pluralidad de clientes.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 14

JUSTIFICACIÓN

Se considera que las averías que afecten de forma simultánea y masiva a una pluralidad de clientes, en el caso específico de servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, por su propia naturaleza, no deben ser considerados como una incidencia a los efectos de la gestión de su resolución y respuesta.

En estos sectores, las averías en su gran mayoría son debidas a situaciones no controladas, externas a las propias tareas de mantenimiento de la red y los servicios, de carácter masivo y simultáneo, de las que no suele haber un responsable directo. Las causas pueden ser un incendio, que obliga a la desconexión de las redes por seguridad, un accidente, la caída de un árbol o un poste, daños causados por animales, inundaciones en centros de transformación, roturas de elementos de la red por obras de acondicionamiento de calzadas, etc, y fundamentalmente en su gran mayoría son debidas a eventos meteorológicos y de fuerza mayor, siendo estas causas ajenas a la propia actividad de las empresas. Por tanto, la atención de las incidencias en estos casos requiere de un tratamiento especial, ya que resulta inviable su gestión de manera individualizada y según lo propuesto en el proyecto de ley.

Una vez resuelta la avería (y por tanto restablecido el suministro) carece de sentido el sistema propuesto en el proyecto de ley de comunicación individualizada de la resolución de dicha avería a todos los clientes afectados por la misma, puesto que su resolución es evidente y el cliente verifica por sí mismo el restablecimiento del servicio, sin que aporte valor al cliente que la empresa le comunique lo que ya por sí mismo está comprobando.

ENMIENDA NÚM. 21

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada , **atendiendo en todos los casos de forma específica al nivel de competencia digital de tales colectivos**. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.»

JUSTIFICACIÓN

La competencia digital de los distintos colectivos es una de las circunstancias básicas para garantizar adecuadamente su accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 15

ENMIENDA NÚM. 22

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Se propone añadir un nuevo apartado 9:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

9. La respuesta a las incidencias basadas en averías que afecten de manera simultánea y masiva a una pluralidad de clientes de los servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, contempladas en el segundo párrafo del artículo 3.4 de la presente ley, se realizará, atendiendo a su propia y específica naturaleza, de manera simultánea y actualizada a todos los afectados a través del canal digital de la empresa y en su caso a través de los oportunos medidos de comunicación.»

JUSTIFICACIÓN

Tal y como señalamos en nuestra enmienda formulada al artículo 3 del proyecto de ley, la resolución y respuesta a las averías que afecten de forma simultánea y masiva a una pluralidad de clientes de los servicios de suministro y distribución de agua y energía y de telecomunicaciones, merecen una atención especial y diferente a la contemplada para la generalidad de los supuestos por el artículo 13 de este proyecto de ley.

ENMIENDA NÚM. 23

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final primera (Modificación RD-Ley 1/2007)

Texto que se propone:

Se propone modificar la disposición final primera del proyecto de ley, que modifica diversos extremos del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, añadiendo a la señalada disposición final un nuevo apartado tres, con la siguiente redacción:

«Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Tres. Se modifica el artículo 52 bis, al que se le añade un nuevo apartado 7, con la siguiente redacción:

7. En función del específico impacto y especial trascendencia que las infracciones recogidas en el apartado anterior del presente artículo hayan ocasionado en el ámbito

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 16

territorial de una o varias comunidades autónomas, los órganos competentes en materia de consumo de estas participarán en la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador mediante la oportuna consulta y su informe sobre el mismo.»

JUSTIFICACIÓN

En orden a la más correcta resolución de los correspondientes procedimientos sancionadores, resulta conveniente atender la opinión de las autoridades autonómicas en los supuestos de una especial incidencia en su territorio de aquellas infracciones cuya competencia al apartado 6 de este artículo 52 bis que se propone modificar atribuye a la Administración del Estado, esto es, aquellos que se ocupen de las infracciones que hayan producido «lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de más de una comunidad autónoma, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo», y de las «infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea», así como de aquellas cometidas a través de internet cuando la residencia o domicilio del responsable esté fuera de la Unión Europea.

ENMIENDA NÚM. 24

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Se modificarla redacción del artículo 29,1 de la referida Ley, añadiendo un nuevo párrafo a continuación del octavo, con el siguiente texto:

«Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

Las entidades desplegarán el sistema preciso para garantizar la señalada prestación personalizada y posibilitar, cuando menos en dos ocasiones cada mes, la atención directa y presencial en el término municipal de residencia de aquellos clientes que la soliciten.»

JUSTIFICACIÓN

La supresión por las entidades financiera de oficinas en muchas poblaciones dificulta de forma importante la atención a la clientela de estas en todo tipo de cuestiones, ocasionando de forma importante un algo riesgo de exclusión financiera motivada por esta cuestión y agravada injustamente por la residencia en determinadas zonas geográficas, por lo que parece conveniente corregir, siquiera parcialmente, tal situación habilitando algún tipo de sistema de atención presencial, fundamentalmente para la atención a personas de edad o con escaso nivel de competencia digital.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 17

ENMIENDA NÚM. 25

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final cuarta

Texto que se propone:

«Disposición final cuarta. Título competencial.

Esta ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 4.^a, 6.^a, 8.^a y 11.^a y 13.^a de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, ~~la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos;~~ la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases de las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, ~~y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.»~~

JUSTIFICACIÓN

No tiene sentido citar para argumentar la competencia del Estado para aprobar la presente ley las competencias sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos y sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, de carácter indeterminado y genérico, ya que no tienen relación alguna con el contenido de esta disposición, resultando de plena aplicación específica los otros tres títulos competenciales relacionados.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

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

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**Concepción Gamarra Ruiz-Clavijo**, Portavoz del Grupo Parlamentario Popular en el Congreso.

ENMIENDA NÚM. 26

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 18

Texto que se propone:

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«clientela».

Debe decir:

«cliente».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 27

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«Personas consumidoras vulnerables».

Debe decir:

«consumidores en situación de vulnerabilidad».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 28

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 19

Texto que se propone:

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«personas consumidoras y usuarias».

Debe decir:

«consumidores y usuarios».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 29

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«personas consumidoras».

Debe decir:

«consumidores y usuarios».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 30

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 20

Texto que se propone:

Se modifica el apartado III de la Exposición de Motivos, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Respecto del ámbito de aplicación de la norma, es preciso tener en cuenta que hay sectores que ya cuentan en la actualidad con normativa propia que regula determinados aspectos de los servicios de atención a la clientela. Es por ello por lo que, en aras de la seguridad jurídica, **la norma debe configurarse con un alcance general en el marco de las relaciones de consumo** en el apartado cuarto del artículo segundo se positiviza el principio de especialidad. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. Este principio de especialidad opera tanto respecto de las normativas nacionales de ámbito sectorial, algunas de las cuales son modificadas por la propia ley en virtud de sus disposiciones finales, como de Reglamentos de la Unión, que resultan de aplicación directa.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 31

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ~~ejecución~~ **prestación** efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua ~~y energía~~, **gas y electricidad**;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales **prestados por el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal**;
- ~~d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales~~
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
- f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.
- g) Servicios de saneamiento y residuos.**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 21

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las ~~empresas~~ **entidades** prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

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

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 32

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 ~~personas trabajadoras~~ **trabajadores** ; **y que** su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros ; o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 33

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 22

Texto que se propone:

Se añade un nuevo apartado al artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

7. De acuerdo con la normativa general de protección al consumidor, esta ley es de aplicación a la oferta onerosa de productos y servicios, cuando el consumidor o usuario los contrate a cambio de una contraprestación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 34

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. ~~Cliente~~ **Cliente**: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

- a) ~~Las personas consumidoras y usuarias~~ **Los consumidores y usuarios** que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
- b) ~~Las personas consumidoras y usuarias~~ **Los consumidores y usuarios** que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 23

ENMIENDA NÚM. 35

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento por ~~la clientela~~ **el cliente** en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

Se distinguen dos tipos de consultas:

- a) **Consultas que se resuelven al momento.**
- b) **Consultas que, para su resolución, requieren de acciones posteriores.**

Las consultas que requieren de acciones posteriores para su resolución se equiparan, a todos los efectos, al tratamiento que reciben en esta Ley las quejas, reclamaciones e incidencias. Las consultas que se resuelven al momento quedan exentas de las obligaciones relativas a su constancia y seguimiento.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 36

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 24

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

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

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 37

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 10 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

10. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención **al cliente**, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 25

ENMIENDA NÚM. 38

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 11 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

11. Servicios de atención ~~a la clientela~~ **al cliente**: la organización de medios materiales y personales que la empresa **expresamente** pone a disposición ~~de la clientela~~ **del cliente**, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). **En cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquina) a demanda del cliente.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 39

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 12 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 26

12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el **los artículos 59 bis.1. q) y 59 bis.1.o)** del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 40

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Se añaden nuevos apartados al artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

13. Operador: persona física que presta la atención especializada en el servicio de atención al cliente, con formación y capacitación adecuada en función del sector de la actividad.

14. Horario comercial: en el caso de empresas que ejerzan su actividad económica a través de establecimiento físico, será el comprendido entre la hora de apertura y de cierre de dicho establecimiento, de conformidad con la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales y las legislaciones autonómicas correspondientes, con independencia de que también desarrollen su actividad por vía electrónica.

En el caso de las empresas que comercien exclusivamente por vía electrónica determinarán su horario comercial por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores.

15. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.

16. Sistema alternativo de mensajería escrita instantánea de uso generalizado: forma de comunicación entre las partes basada en texto.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 27

ENMIENDA NÚM. 41

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica el artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** gratuito, eficaz, universalmente accesible, **presencial o a distancia**, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 42

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

2. El servicio de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir ~~a la clientela~~ **al cliente** :

- a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
- c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, **cuando el cliente así lo solicite expresamente o en los casos que reglamentariamente se determine** en un soporte duradero a elección de la ~~clientela~~ **empresa** ; **salvo que los clientes soliciten un medio distinto al inicialmente propuesto por la empresa**;

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 28

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien **pagado** o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 43

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica la letra a) del apartado 3 del artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio **o producto** contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 44

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 29

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, **salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas** y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 45

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Las empresas distribuidoras de electricidad, agua y gas natural deberán informar, de forma inmediata y completa (origen de la incidencia, afectación, medidas adoptadas y plazo de resolución y restauración del suministro) a las empresas comercializadoras de posibles incidencias que afecten al suministro.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 30

ENMIENDA NÚM. 46

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar **bien** en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y **o** en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño, **presentación y formato** que permita su fácil lectura por parte del cliente **incorporando también formato de lectura fácil y pictogramas** y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En el caso de que la información al usuario esté contenida en medios audiovisuales, estos deben ser accesibles.

Si el servicio de atención al cliente se presta de manera presencial, los mostradores y puntos de atención deberán disponer de medidas que faciliten la accesibilidad a la información y a la comunicación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 47

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 31

por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara y comprensible **y en formato universalmente accesible** la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de esta ley.

b) Mecanismo que garantice a la clientela, ~~a su elección~~ a través de un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado **y que no haya sido resuelto de forma telefónica o por medios telemáticos en la comunicación inicial del cliente**, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela.

d) **En el caso de los servicios básicos de interés general previstos en el apartado primero del artículo 2 de esta norma que se presten de forma continuada en el tiempo, el** Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles que, en ningún caso, podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

e) Canales de comunicación disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de la ley.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

g) Horario del servicio de atención a la clientela.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 48

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

4. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior ~~formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato . deberá figurar bien en el contrato, en las facturas que emita a los clientes o en su página web.»~~

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 32

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 49

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible **y con sistemas de mensajería instantánea y videollamada que permitan la comunicación de consumidores y usuarios con problemas de comunicación oral o auditivos.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 50

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica, **garantizando siempre la accesibilidad universal.**»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 33

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 51

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como, **de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de Autonomía y la legislación aplicable en materia lingüística**, en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 52

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«4. Los establecimientos **fijos** abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa , **a petición expresa del cliente**, correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 34

ENMIENDA NÚM. 53

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, **salvo casos de fuerza mayor.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 54

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

Se modifica el párrafo primero del apartado 2 del artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 8. Atención personalizada.

2. A solicitud ~~de la persona consumidora o usuaria~~ **del consumidor o usuario**, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada ~~en cualquier momento de la interacción.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 35

ENMIENDA NÚM. 55

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 8. Atención personalizada.

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que **en la medida de lo posible podrá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación o, en caso de saturación del servicio, contactar con posterioridad para resolver la cuestión en el plazo más breve posible y siempre dentro del mismo día laborable, salvo caso de fuerza mayor.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 56

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

Se añaden dos nuevos apartados al artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 8. Atención personalizada.

4. Las empresas no podrán cortar una comunicación con el cliente por razón de tiempo de espera elevado.

5. Cuando un consumidor o usuario en situación de vulnerabilidad formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a su disposición los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 36

ENMIENDA NÚM. 57

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 9, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no, **pudiendo adoptar sus medios técnicos y humanos a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.**

Asimismo, las empresas asegurarán la transmisión de información requerida por este departamento al resto de departamentos de la empresa y la coordinación entre los mismos, con pleno respeto a la protección de datos de carácter personal.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 58

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 9, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 37

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 59

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. **Asimismo, las empresas podrán poner a disposición de los clientes un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 60

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

Se añade un nuevo párrafo al apartado 3 del artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

Esta exigencia no será aplicable en supuestos de fuerza mayor, siempre que esté debidamente motivada, justificada y comunicada a los clientes tal circunstancia.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 38

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 61

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y ~~deberá complementarse~~ **podrá complementarse con otros medios adecuados**, ~~a elección de la persona con dicha discapacidad~~, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien, **siempre que no sea excesivamente oneroso para la empresa en consideración al número de incidencias que tengan relación con personas con esta discapacidad**, con un sistema de videointerpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 62

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, **cuando el cliente así lo solicite expresamente o en los casos que reglamentariamente se determine**, un justificante de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 39

la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado ~~por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela~~ **entre los disponibles por la empresa**, y en un soporte duradero ~~a elección de la clientela~~, **salvo que el cliente solicite de forma expresa un medio distinto al inicialmente propuesto por la empresa.**

En caso de que la consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica **videollamada o mensajería instantánea, y si el cliente da su consentimiento expreso**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación **o de su transcripción**, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 63

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante. ~~En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.»~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 64

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 40

Texto que se propone:

Se modifica el artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días a la clientela para su subsanación. **Será a partir de la subsanación cuando se inicie el plazo de resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 65

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, **videollamada o mensajería instantánea y si el cliente da su consentimiento expreso**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita **y tomando las debidas precauciones respecto a los datos de carácter personal que contienen dichas grabaciones.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 66

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 41

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 6 del artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano, **de acuerdo con lo previsto en el apartado segundo del artículo siete de esta ley.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 67

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 8 del artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos ~~dará~~ **podrá dar** lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, **salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas.** en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, **esta** suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación ~~a~~ **con** la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 68

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 14

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 42

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 14, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio ~~de atención a la clientela~~ **al cliente** se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 69

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 16

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 16, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

2. En ningún caso, **salvo que el cliente así lo solicite**, se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias **relacionadas con la continuidad o interrupción en los servicios básicos de interés general del artículo 2** por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén ~~directa y claramente~~ relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 70

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 17

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 43

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto. **Este plazo podrá verse ampliado en el caso de fenómenos meteorológicos extraordinarios o cuando incidan aspectos externos a la empresa.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 71

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 17

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas **por la empresa** en el plazo máximo de dos horas, proporcionando **a través de sus canales** la información de que se disponga ~~sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio~~, así como del plazo estimado para la restauración del servicio.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 44

ENMIENDA NÚM. 72

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 18

Texto que se propone:

Se suprime el apartado 2 del artículo 18.

«Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

~~2.— En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.»~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 73

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 19

Texto que se propone:

Se modifica el párrafo primero del artículo 19, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y administraciones públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley ~~deberán~~ **podrán** establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 45

ENMIENDA NÚM. 74

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 21, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de forma ~~bi~~**anual** **anual**.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 75

Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 21, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

4. Las empresas ~~deberán~~ **podrán** hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 46

ENMIENDA NÚM. 76

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 22

Texto que se propone:

Se modifica el párrafo final del apartado 1 del artículo 22, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán llevar a cabo la auditoría descrita en este apartado de forma ~~bi~~**anual**.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 77

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo IV. Artículo 23

Texto que se propone:

Se añade un nuevo apartado al artículo 23, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 23. Infracciones y sanciones.

4. Este régimen de infracciones y sanciones tendrá en cuenta la reincidencia de la conducta, así como el resarcimiento del daño, a fin de proceder a la agravación o la atenuación de la sanción, respectivamente.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 47

ENMIENDA NÚM. 78

**Grupo Parlamentario Popular
en el Congreso**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición transitoria única

Texto que se propone:

Se modifica la disposición transitoria única, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de ~~seis~~ **doce** meses desde su entrada en vigor.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Ciudadanos al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**Edmundo Bal Francés**, Portavoz del Grupo Parlamentario Ciudadanos.

ENMIENDA NÚM. 79

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 2, que quedará redactado como sigue:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 48

- a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales;
- d) ~~Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;~~
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
- f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone la eliminación del punto d) relativo a los servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago o en los que el cliente facilita o se compromete a facilitar datos personales, por considerar que no se justifica debidamente que este tipo de servicios sean considerados básicos de interés general ni en el texto de esta ley, ni en la legislación aplicable en materia de consumo o de comunicación audiovisual ni tampoco en la legislación europea aplicable. De hecho, en la Nueva Agenda del Consumidor (COM(2020) 696 final) aprobada por la Comisión Europea el pasado 13 de noviembre de 2020 no se menciona a este tipo de servicios como de carácter básico ni de interés general.

ENMIENDA NÚM. 80

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Se elimina el apartado 2 del artículo 2.

«Artículo 2. **Ámbito de aplicación.**

[...]

~~2.— Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.~~

[...]»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 49

JUSTIFICACIÓN

La justificación para llevar a cabo la redacción de este proyecto de ley se basó en la percepción de que los servicios de atención al cliente de las empresas que proporcionan bienes y suministros básicos no funcionaban de forma adecuada. Esta situación vendría agravada precisamente por el carácter básico de los bienes y servicios que proporcionan, lo que genera un problema de asimetría entre la empresa y el cliente que podría hacer necesario tomar medidas adicionales para asegurar que no se producen abusos de esa posición de poder en el que dicho bien o suministro es esencial para el cliente y, por tanto, no hay opción para que pueda decidir no contratarlo o consumirlo tras una mala atención al cliente.

Sin embargo, la ampliación del ámbito de aplicación de la norma más allá de las empresas que proporcionan este tipo de bienes y servicios básicos corre el riesgo de suponer una intervención desproporcionada. Los posibles problemas existentes en los servicios de atención al cliente de este otro tipo de empresas rara vez suponen un perjuicio al interés público irresoluble a través de los canales existentes por la normativa de aplicación como para establecer nuevas intervenciones o restricciones de la actividad económica. Al contrario, las consecuencias de dicha actuación de los poderes públicos pueden causar un mayor perjuicio a la actividad empresarial y, por tanto, acabar teniendo un impacto más negativo sobre los derechos de los consumidores y usuarios. Por ello, se propone limitar el ámbito de aplicación de la ley a las empresas que proporcionan bienes y servicios básicos, tal y como se definen en el apartado 1 del artículo 2.

ENMIENDA NÚM. 81

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

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

«Artículo 2. **Ámbito de aplicación.**

[...]

2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual ~~o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte~~, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras y su volumen de negocios anual **en España** haya excedido de 50 millones de euros, o cuyo balance de negocios anual en **España** haya excedido de 43 millones de euros.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone una modificación para, en el caso de mantener la ampliación del ámbito de aplicación a empresas más allá de la provisión de bienes y servicios básicos, acotar esa aplicación a lo establecido en la Recomendación de la Comisión Europea, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. En ella se establece que los criterios para decidir si una empresa pertenece a este grupo serán: que haya ocupado al menos a 250 trabajadores y se tenga un volumen de negocios anual superior a 50 millones de euros, o que se tenga un volumen de negocios anual superior a 43 millones de euros independientemente del número de trabajadores con los que se cuente. La

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 50

redacción actual no es clara en este sentido, y puede llevar a confusión sobre la adicionalidad de estos criterios, cuando el texto de dicha recomendación es claro en relación a que «la categoría de microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) está constituida por las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros».

Además, se establece la puntualización de que, para ser de aplicación las provisiones de esta ley, los criterios decisorios deben referirse al volumen de negocios de una línea de negocio individualizada en España. De este modo, se evitará que los posibles costes derivados de la aplicación de las mismas puedan tener un efecto disuasorio sobre las inversiones extranjeras en nuestro país o pueda perjudicar el atractivo de nuestro país para el establecimiento de nuevas líneas de negocio de empresas, especialmente aquellas de base tecnológica. Del mismo modo, estableciendo dicho límite para el volumen de negocios en España se igualan las condiciones entre empresas radicadas en nuestro país y aquellas que simplemente realizan actividades comerciales en él, al fijar que ambos tipos de empresa deberán tener ese volumen de negocios en nuestro país requerido para ser afectadas por las provisiones de esta ley. No tendría sentido que se obligara a una empresa cuyo volumen de negocios conjunto pero cuyo mercado en España es sólo incipiente a que se adhiera a estos nuevos requisitos.

ENMIENDA NÚM. 82

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Se modifican los apartados 4, 5 y 6 del artículo 6, que quedarán redactados como siguen:

«Artículo 2. **Ámbito de aplicación.**

[...]

4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial **y, por ende, la no aplicación de las provisiones de la presente ley en todos aquellos supuestos en los que ya exista esa normativa sectorial.**

5. En particular, los servicios financieros se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4 **y los capítulos II, III y IV de esta ley.** La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.

6. Asimismo, los servicios de comunicaciones electrónicas se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria **sólo en aquellos supuestos no recogidos en dicha normativa sectorial. En particular, no serán de aplicación a las operadoras de este sector los artículos 4.2 d) 4.3.c), 4.4., 4.5, 5.3.d), 6, 7, 11, 12, 13, 17, 21 y 22.** La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en los servicios de comunicaciones electrónicas recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 51

JUSTIFICACIÓN

Se propone una ligera modificación de estos tres apartados sobre el carácter supletorio de la aplicación de esta ley respecto de la normativa sectorial, en particular, de los sectores financiero y de comunicaciones electrónicas. El redactado actual no deja claro si serían aplicables la normativa sectorial y, además, la presente, habiendo situaciones y supuestos contradictorios entre ambas en algunos casos y generando, por tanto, un grado importante de inseguridad jurídica al respecto en las empresas de estos sectores. Por ello, se clarifica este asunto con unas pequeñas modificaciones que aspiran a acabar con la indefinición y dar seguridad jurídica al sector privado sobre sus normativas aplicables.

ENMIENDA NÚM. 83

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 4, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

- a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
- c) Tener constancia de las ~~consultas~~, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas **que no se hayan resuelto en tiempo real** mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela **de entre los que tenga disponibles la empresa**;

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone una modificación para diferenciar entre consultas y el resto de los procedimientos, puesto que en multitud de ocasiones las consultas se resuelven al momento y, por tanto, no hacen necesario tener constancia de las mismas por escrito ni tampoco asignar claves identificativas ni justificantes. Este tipo de requisitos, que sí pueden ser necesarios para quejas, reclamaciones e incidencias, suponen un coste desproporcionado cuando se trata de consultas.

Además, se establece que el soporte duradero en el que se entregue la clave identificativa y el justificante de quejas, reclamaciones e incidencias por escrito no quede únicamente a elección del cliente, sino que dicha elección tenga que realizarse de entre los soportes disponibles de la empresa. De este modo, por ejemplo, se evita que empresas de base tecnológica cuya actividad comercial se realice principalmente vía correo electrónico tengan que establecer un canal de correo físico únicamente para dar seguimiento a este tipo de procedimientos. Esta sugerencia es acorde, además, con el redactado del apartado 2 del artículo 12 de la presente ley.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 52

ENMIENDA NÚM. 84

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 4, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten **gravemente** a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas **podrán verificar** periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para que la obligación de comunicar incidencias a los clientes aplique únicamente cuando estas incidencias afecten de forma grave a la prestación o continuidad del servicio. De otro modo, el requerimiento de que comuniquen cualquier incidencia puede ser demasiado tedioso y costoso teniendo en cuenta el gran volumen de clientes que muchas de las empresas afectadas tienen. Además, se propone la modificación para evitar que la responsabilidad de asegurar que los datos de contacto de los clientes están actualizados recaiga sobre las empresas, siendo realmente esta una responsabilidad del propio cliente. Por ello, se plantea que la verificación de datos por parte de las empresas sea voluntaria, permitiendo así que la realicen únicamente si es útil y eficiente para ellas o como estrategia de diferenciación comercial.

ENMIENDA NÚM. 85

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 5, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato ~~, en las facturas que emita a los clientes~~ y en su página web, en un apartado ~~específico~~ de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 53

universalmente accesible y contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y en un lugar destacado, ~~debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio.~~ A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación por considerar que la necesidad de incluir la información sobre canales de comunicación del servicio de atención al cliente de la empresa en las facturas puede resultar excesivamente costoso y tedioso en términos de carga administrativa. Por ello, se propone limitar esa información al contrato y a la página web, donde se propone que la información esté en un apartado de fácil identificación, pero no necesariamente específico, para permitir que las empresas puedan, por ejemplo, incluirlo en sus apartados de contacto o dirección. Además, se da la flexibilidad para que la información no necesariamente tenga que estar en la página de inicio, sino que pueda figurar en otro lugar, aunque sea fácilmente accesible desde la página de inicio.

ENMIENDA NÚM. 86

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 5, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

[...]

2. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte, o documento de compra, cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa, estos estarán visibles en los lugares de venta de los productos o servicios adquiridos, en las páginas web de las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios ~~y en el propio medio de transporte o documento de compra.~~

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone la eliminación de la referencia al medio de transporte o documento de compra al antojarse contradictorio con la propia redacción de la parte inicial del apartado. Se hace referencia a la posibilidad de que, dado el tamaño del título de transporte o documento de compra, se incluya la información sobre canales de comunicación en el propio medio de transporte o en el documento de compra. Sin embargo, el requisito de hacer visibles estos canales en los lugares de venta de los productos y servicios y en las páginas web de las empresas ya se antoja suficiente y proporcionado como para establecer la obligatoriedad de los canales de comunicación en el propio medio de transporte, con el coste que esto supone en términos de flota. En el caso del documento de compra, se antoja un sinsentido que se

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 54

establezca la obligatoriedad de incluir esta información cuando el tamaño del propio documento de compra imposibilite incluir la información puesto que, precisamente, el tamaño del propio documento hace imposible dicha inclusión.

ENMIENDA NÚM. 87

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 5, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

[...]

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

[...]

b) Mecanismo que garantice a la clientela, a su elección a través de un soporte duradero **de entre los que tenga disponibles la empresa**, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las ~~consultas~~, quejas o reclamaciones e incidencias.

[...]

d) Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles que, en **el caso de las empresas que proporcionen servicios básicos de interés general**, no podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

[...]

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que ~~no~~ estén adheridas a estos sistemas de resolución **extrajudicial** deberán informar a sus clientes **de que los tienen a su disposición y de cómo acceder a ellos en caso de que lo necesiten**.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone una modificación para diferenciar entre consultas y el resto de los procedimientos, puesto que en multitud de ocasiones las consultas se resuelven al momento y, por tanto, no hacen necesario tener constancia de las mismas por escrito ni tampoco asignar claves identificativas ni justificantes. Este tipo de requisitos, que sí pueden ser necesarios para quejas, reclamaciones e incidencias, suponen un coste desproporcionado cuando se trata de consultas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 55

Además, se establece que el soporte duradero en el que se entregue la clave identificativa y el justificante de quejas, reclamaciones e incidencias por escrito no quede únicamente a elección del cliente, sino que dicha elección tenga que realizarse de entre los soportes disponibles de la empresa. De este modo, por ejemplo, se evita que empresas de base tecnológica cuya actividad comercial se realice principalmente vía correo electrónico tengan que establecer un canal de correo físico únicamente para dar seguimiento a este tipo de procedimientos. Esta sugerencia es acorde, además, con el redactado del apartado 2 del artículo 12 de la presente ley.

También se propone también una modificación para establecer que el cumplimiento de los plazos será de aplicación únicamente a empresas de servicios básicos de interés general, por entender que otras empresas pueden no poder cumplir con dicha obligación debido a cuestiones que escapan de su responsabilidad directa y que dependen de procesos de otros actores de la cadena de valor. Finalmente, se modifica el punto f) para evitar que el texto legal imponga a las empresas, incluso a las que no están adheridas a sistemas de resolución, una labor de asesoría jurídica. De este modo, se establece únicamente que las empresas que sí estén adheridas a estos sistemas deberán informar a sus clientes de los mismos y de cómo recurrir a ellos si lo necesitaren.

ENMIENDA NÚM. 88

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 5, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

[...]

4. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, ~~así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato.~~

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación por considerar que la necesidad de incluir la información sobre canales de comunicación del servicio de atención al cliente de la empresa en las facturas puede resultar excesivamente costoso y tedioso en términos de carga administrativa. Por ello, se propone limitar esa información al contrato y a la página web, donde se propone que la información esté en un apartado de fácil identificación, pero no necesariamente específico, para permitir que las empresas puedan, por ejemplo, incluirlo en sus apartados de contacto o dirección. Además, se da la flexibilidad para que la información no necesariamente tenga que estar en la página de inicio, sino que pueda figurar en otro lugar, aunque sea fácilmente accesible desde la página de inicio.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 56

ENMIENDA NÚM. 89

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 5, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

[...]

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, ~~además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible.~~

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone la eliminación de la referencia a disponer de locuciones informativas, debido a que podrían suponer un elevado coste para las empresas, especialmente cuando el objetivo citado es que el cliente pueda acceder de nuevo a esa información, algo que puede obtener de forma similar con una posterior llamada al servicio de atención al cliente por la misma vía telefónica.

ENMIENDA NÚM. 90

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 7, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, **en caso de que siga estando disponible dicho canal**, así como, al menos, la vía ~~postal~~, telefónica y la vía electrónica.

[...]»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 57

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para contemplar la posibilidad de que el canal mediante el que se inició la relación contractual haya cambiado, por ejemplo, debido a la aparición de nuevas tecnologías y nuevos formatos, ya que la redacción actual podría obstaculizar la adopción de innovaciones en este sentido. Además, se establece que las únicas vías necesarias para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias sean únicamente la electrónica y la telefónica, para aquellos usuarios sin competencias digitales. La obligatoriedad de la vía postal es un anacronismo, especialmente teniendo en cuenta la cada vez mayor proporción de compras y contrataciones que se realizan con empresas de base tecnológica y mediante el comercio electrónico. Por ello, se deja a voluntad de la empresa establecer esta vía postal, mientras que se mantienen los medios recogidos en la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el caso C-649/17, que establece que en los sitios web se deberá incluir el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del comerciante «para que el consumidor pueda ponerse en contacto rápidamente con el comerciante y comunicarse con él de manera eficaz».

ENMIENDA NÚM. 91

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 7, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

[...]

2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando **la empresa realice la provisión de bienes o servicios mediante el uso de las lenguas cooficiales.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Existen multitud de empresas que realizan actividades comerciales en territorio nacional pero que no disponen de servicios en lenguas cooficiales. Por ello, establecer una obligación general para todas las empresas puede hacer que muchas empresas no puedan permitirse contar con equipos de traducción e interpretación en todas las lenguas cooficiales, mientras que el castellano sigue siendo la lengua de obligado conocimiento en todo el territorio nacional. Por ello, se propone esta modificación para permitir que, por norma general, las empresas deban contar con canales para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en las lenguas en las que operen de forma cotidiana. Por ejemplo, las empresas de servicios básicos de interés general sí suelen ofrecer sus servicios en lenguas cooficiales y, por ello, podrán ser requeridas que cuenten con canales de comunicación en dichas lenguas. En el caso de empresas que sólo operan en castellano, bien por su modelo de negocio, por su tamaño o por su carácter multinacional, deberán contar con canales para este fin en castellano, la lengua en la que operan, y, de forma voluntaria, en el resto de las lenguas cooficiales.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 58

ENMIENDA NÚM. 92

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 7, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

[...]

3. En el caso **en el que una empresa** facilite una dirección postal **que resultare ser** distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 93

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 8, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 8. Atención personalizada.

[...]

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica ~~o electrónica~~, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, ~~bots conversacionales, u otros medios análogos~~ deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la **conversación**.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

[...]»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 59

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para asegurar que la necesidad de disponer atención personalizada se establece únicamente para aquellos casos en los que el contacto del cliente con la empresa se haga por vía telefónica. Esto se debe a que, en la vía electrónica, existe un gran número de casos en los que una consulta se puede resolver sin problema mediante el uso de herramientas automatizadas. En el caso de querer presentar una reclamación o queja, optando por la vía telefónica para ello, sí se plantea que sea necesario ese acceso a un operador que proporcione atención personalizada.

ENMIENDA NÚM. 94

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 8, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 8. Atención personalizada.

[...]

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, **la empresa estará obligada, en ese mismo intercambio, a informar a** quien haya iniciado la comunicación **de los canales disponibles para la formulación de una queja o reclamación al respecto.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para reflejar de forma más fidedigna la estructura organizativa de las empresas y, en concreto, de los departamentos de atención al cliente. Se antoja un sinsentido obligar a las empresas a que pasen una comunicación a otro departamento que no sea el de atención al cliente, siendo éste el departamento especializado en el trato con el cliente o consumidor. Además, en el caso de empresas multinacionales, esta obligación podría acabar provocando que departamentos o responsables en el extranjero tuvieran que estar disponibles, diferencia horaria mediante, para atender una comunicación simplemente por insatisfacción del cliente con quien le atendió. Por ello, se propone una redacción alternativa, más realista, en la que en caso de insatisfacción el cliente reciba la información sobre cómo emitir una queja o reclamación y los canales para hacerlo.

ENMIENDA NÚM. 95

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 60

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 9, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que **sus** servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no, **teniendo la potestad para adaptar esos medios a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

El requerimiento de contar con medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados supone una obligación excesivamente vaga e indefinida para las empresas, al no estar claro cuáles son los criterios para decidir si dichos medios son o no adecuados. De este modo, se evita con la nueva formulación una obligación indefinida imposible de cumplir y cuya vigilancia se hace también imposible, permitiendo además a las empresas una mayor flexibilidad para destinar más recursos en épocas de mayor actividad, como pueden ser las fechas navideñas, las campañas de rebajas o días como el *Black Friday*. Además, se propone una mínima modificación para aclarar que las empresas deberán velar por estas provisiones respecto de sus propios servicios de atención al cliente, evitando interpretaciones de que las empresas deberán tomar medidas para asegurar que, en general, los servicios de atención al cliente cumplen con dichas provisiones.

ENMIENDA NÚM. 96

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 9, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

[...]

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

[...]»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 61

JUSTIFICACIÓN

Se propone una ligera modificación para evitar interpretaciones interesadas que pudieran causar inseguridad jurídica en las empresas. De este modo, se mantiene la referencia a consumidores vulnerables, personas con discapacidad y personas de avanzada edad, pero no se establece que todos y cada uno de los profesionales que se dedican a atención al cliente deban estar formados específicamente en el trato con este tipo de personas, algo que haría prácticamente imposible cubrir las plantillas de los servicios de atención al cliente de las empresas. Sí se establece, en cambio, que las empresas deberán velar porque su personal de atención al cliente tiene acceso a esta formación.

ENMIENDA NÚM. 97

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 10, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

[...]

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el **promedio** de las llamadas recibidas sea atendido en un plazo inferior a tres minutos.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Mientras que se comparte la necesidad de establecer un plazo máximo para atender llamadas a los servicios de atención al cliente, es necesario establecer mecanismos para dar flexibilidad a las empresas a la hora de poder cumplir dichos plazos en situaciones fuera de la normalidad. Por ejemplo, en temporadas como las fechas navideñas, las temporadas de rebajas u ocasiones como el Black Friday en las que la actividad sufre un notable repunte puede hacer incrementar notablemente también el número de llamadas a atención al cliente por encima de lo previsto por la propia empresa, no habiéndole permitido prepararse para contar con los recursos necesarios para darle respuesta a dichas necesidades. De este modo, la modificación del 95% por el promedio de las llamadas puede dar respuesta a esas situaciones excepcionales sin que la empresa esté contraviniendo las provisiones de la ley ni su objetivo.

ENMIENDA NÚM. 98

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 62

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 10, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

[...]

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse ~~; a elección de la persona con dicha discapacidad,~~ con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone la eliminación de que la elección del sistema alternativo de atención al cliente con discapacidad auditiva sea realizada por el propio cliente, por la inseguridad jurídica que puede suponer para las empresas que cada cliente con discapacidad auditiva pudiera escoger un sistema diferente. De este modo, se establece que las empresas deberán contar con sistemas alternativos para las personas con discapacidad auditiva, pero manteniendo a su criterio cuál de estos modelos establecer.

ENMIENDA NÚM. 99

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 11

Texto que se propone:

Se modifica el artículo 11, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 11. Tramitación centralizada de ~~consultas,~~ quejas, reclamaciones o incidencias.

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

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

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se suprime la referencia a consultas, teniendo en cuenta que existe un gran número de consultas que se resuelven en la misma llamada en la que el cliente contacta por primera vez con el servicio de atención. Es por ello que la obligación a las empresas de asignar una clave identificativa a una mera consulta, además de su registro y seguimiento, puede suponer una carga burocrática y administrativa inasumible.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 63

La obligación sí se mantiene para procedimientos que requieren un seguimiento y una resolución a un plazo mayor como las quejas y las reclamaciones.

Además, se contempla la posibilidad de que las empresas proveedoras de servicios de tracto sucesivo, que cuentan con un sistema de usuario y contraseña para sus usuarios, puedan utilizar este tipo de identificación en lugar de una clave. De este modo se evitará imponer una carga administrativa adicional y excesiva a empresas que ya cuentan con sistemas de identificación personal para sus clientes.

ENMIENDA NÚM. 100

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 12, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 12. Constancia de la ~~e~~consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la ~~e~~consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento **cuando sea aplicable**, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la ~~e~~consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del **objeto o motivo**, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela **de entre los que tenga disponibles la empresa**.

En caso de que la ~~e~~consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, la empresa, **tras informar de ello a la clientela y recibir consentimiento expreso para hacerlo**, deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la ~~e~~consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se suprime la referencia a consultas, teniendo en cuenta que existe un gran número de consultas que se resuelven en la misma llamada en la que el cliente contacta por primera vez con el servicio de atención. Es por ello que la obligación a las empresas de asignar una clave identificativa a una mera consulta, además de su registro y seguimiento, puede suponer una carga burocrática y administrativa inasumible. La obligación sí se mantiene para procedimientos que requieren un seguimiento y una resolución a un plazo mayor como las quejas y las reclamaciones. También se establece que, en lugar del contenido de la queja, reclamación o incidencia, el justificante incluya únicamente el objeto de la misma, evitando así posibles transcripciones totales muy costosas para las empresas.

Además, se establece que el soporte duradero en el que se entregue la clave identificativa y el justificante de quejas, reclamaciones e incidencias por escrito no quede únicamente a elección del cliente, sino que dicha elección tenga que realizarse de entre los soportes disponibles de la empresa. De este modo, por ejemplo, se evita que empresas de base tecnológica cuya actividad comercial se realice principalmente vía correo electrónico tengan que establecer un canal de correo físico únicamente para dar seguimiento a este tipo de procedimientos. Esta sugerencia es acorde, además, con el redactado del apartado 2 del artículo 12 de la presente ley.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 64

Finalmente, se establece también que la grabación de la llamada en el soporte telefónico deberá producirse únicamente una vez que el cliente acceda a ello, de forma que se ofrezca una mayor seguridad jurídica a la empresa y al propio cliente en lo relativo a los derechos de privacidad.

ENMIENDA NÚM. 101

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 13, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La **respuesta a las consultas**, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar , **en la medida de lo razonablemente posible**, debidamente motivada. En tal sentido, **la resolución motivará también, cuando sea preciso, las razones por las que la empresa decide desestimar alguna de las pretensiones de la clientela , sin que quepan contestaciones genéricas.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se modifica el apartado 1 para evitar que las obligaciones sean excesivamente restrictivas para las empresas, permitiendo con esta nueva redacción que las respuestas a quejas, reclamaciones e incidencias deban estar, en la medida de lo posible, justificadas. Se modifica también la referencia a la explicación motivada de las razones por las que se desestiman algunas pretensiones del cliente, recogiendo de forma más adecuada la intención de que se justifique dicha decisión por parte de la empresa. Además, se establece también que esa justificación deberá aplicar únicamente a quejas, reclamaciones e incidencias, y no a consultas, por ser mayoritariamente resueltas en una única comunicación y por suponer una carga administrativa excesiva para las empresas. Finalmente, se elimina la referencia a contestaciones genéricas, por su indefinición, lo que podría causar una gran inseguridad jurídica y por no ajustarse a la realidad, dado que en muchos casos las quejas, reclamaciones o incidencias pueden agruparse en diferentes categorías, lo que permite una contestación más genérica, al menos, parcialmente.

ENMIENDA NÚM. 102

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 65

Texto que se propone:

Se modifica el artículo 13, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

[...]

2. En ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia por el transcurso del plazo fijado para su resolución que no sea imputable a la clientela.

3. En aquellos casos en los que la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días a la clientela para su subsanación. **En caso de subsanación, este plazo no será computable para el plazo de resolución de la queja, reclamación o incidencia por parte de la empresa.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se suprime la referencia a consultas, teniendo en cuenta que existe un gran número de consultas que se resuelven en la misma llamada en la que el cliente contacta por primera vez con el servicio de atención. Es por ello que el requerimiento a las empresas de equiparar las obligaciones de seguimiento y resolución ideadas para quejas, reclamaciones e incidencias carece de sentido. Por último, se propone también una modificación que aclare que el plazo del que dispone el cliente para subsanar su queja, reclamación o incidencia no compute en el plazo para su subsanación por parte de la empresa, lo que podría dar como resultado situaciones en las que el plazo de resolución se acorta al obtener, mediante subsanación, el verdadero motivo o información de dicha queja, reclamación o incidencia. También se evitan así casos en los que la empresa procede a subsanar una queja, reclamación o incidencia que, posteriormente y al ser subsanada, carece ya de sentido, obligando a dedicar esfuerzos y recursos en balde.

ENMIENDA NÚM. 103

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 6 del artículo 13, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

[...]

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia **podrá** hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y **deberá hacerse** al menos en castellano.

[...]»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 66

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para permitir más flexibilidad a las empresas a la hora de establecer en qué lenguas operan sus servicios de atención al cliente. Para empresas multinacionales puede suponer una carga injustificada tener que contar con personal suficiente para atender posibles comunicaciones en otras lenguas, teniendo en cuenta que todos los españoles tienen el deber de conocer el castellano. Por ello, en aras de la eficiencia y de evitar trabas administrativas innecesarias, se establece que la única obligación sea la prestación de este servicio en castellano y la posibilidad de prestarlo, si la empresa lo considera procedente, en otras lenguas.

ENMIENDA NÚM. 104

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 7 del artículo 13, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

7. En el caso de que en la resolución la empresa no acceda a las pretensiones de la clientela, **las empresas que estén adheridas a sistemas de resolución extrajudicial de conflictos deberán** informar en la resolución sobre **estos** sistemas ~~de resolución extrajudicial de conflictos~~ a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. ~~Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes en la resolución desestimatoria acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.~~

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se modifica el apartado 7 para evitar que el texto legal imponga a las empresas, incluso a las que no están adheridas a sistemas de resolución, una labor de asesoría jurídica. De este modo, se establece únicamente que las empresas que sí estén adheridas a estos sistemas deberán informar a sus clientes de los mismos y de cómo recurrir a ellos si lo necesitaran.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 67

ENMIENDA NÚM. 105

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 14

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 14, que reza de la siguiente manera:

«Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio atención a la clientela **se asemejará lo máximo posible** al horario comercial de la empresa **en los casos en los que** la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos ~~o por vía electrónica.~~

En los casos en los que la actividad económica se lleva a cabo por vía electrónica, el horario de servicio de atención a la clientela se proporcionará durante un mínimo de ocho horas al día.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, se propone la modificación de la redacción que obliga a que el horario del servicio de atención al cliente se ajuste al horario comercial, debido a la variedad existente en horarios comerciales a lo largo y ancho del territorio nacional y teniendo en cuenta también la variedad de festividades locales y autonómicas existentes. Esta variedad hace imposible una obligación general y requiere, por tanto, un grado de flexibilidad más alto, lo que se propone con esta nueva redacción.

En segundo lugar, se propone una modificación para el caso de las empresas cuyo modelo de negocio sea eminentemente por vía electrónica, dado que no tiene sentido aplicar una obligación ligada al horario comercial cuando este horario sencillamente no existe. Por ello, se propone una nueva redacción que recoja mejor la especificidad de las empresas cuya actividad comercial se realiza principalmente por vía electrónica.

ENMIENDA NÚM. 106

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 14

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 14, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

[...]

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 68

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, **el servicio de reclamaciones e incidencias** estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para acotar y clarificar el tipo de servicio de atención al cliente que debe prestarse de forma ininterrumpida por parte de las empresas de servicios básicos.

ENMIENDA NÚM. 107

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 15

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 15, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, ~~al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.~~

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para dar más libertad a las empresas sobre cómo cumplir con los necesarios requisitos de accesibilidad en los servicios de atención al cliente. Al fin y al cabo, lo verdaderamente importante es que las personas con discapacidad o de edad avanzada puedan acceder sin barreras a los servicios de atención al cliente, por lo que el medio que se utilice o que pongan en marcha las empresas para conseguir ese objetivo debe ser lo de menos, evitando imponer posibles barreras u obstáculos a las empresas y su capacidad de innovación en sus servicios de atención al cliente.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 69

ENMIENDA NÚM. 108

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 16

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 16, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

1. El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa ~~de manera que permita a la clientela tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad facilitar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.~~

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone eliminar la mención a la percepción de la clientela, ya que es algo que es harto complicado medir y, especialmente, inadecuado responsabilizar de ello a la empresa. Una empresa nunca puede ser responsable de una percepción de un tercero, sino únicamente de sus acciones, por lo que se propone limitar la redacción a la obligación de diferenciar los servicios de atención al cliente de otras actividades como el servicio comercial.

ENMIENDA NÚM. 109

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 16

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 16, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

[...]

2. **Se permitirá que, con su consentimiento previo, en la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela , la empresa ofrezca bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, aunque su aceptación o no por parte del cliente no podrá afectar a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.»**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 70

JUSTIFICACIÓN

Se propone eliminar la estricta diferenciación de canales entre la atención al cliente y la oferta comercial, puesto que se considera que el fin del proyecto de ley es garantizar un servicio de atención al cliente de calidad, independientemente de si durante el transcurso de una comunicación la empresa ofrece al cliente algún tipo de mejora en su contrato o servicio o la adquisición de alguno nuevo que pudiera serle de interés. De hecho, este tipo de flexibilidad puede ser también beneficiosa para el cliente a la hora de aprovechar nuevas oportunidades para contratar servicios o adquirir bienes que se ajusten mejor a sus necesidades o pagar un precio menor por los que ya tiene contratados. Sí se propone, en cambio, clarificar que esa oferta y su aceptación por parte del cliente no puede afectar a la resolución de la comunicación, respetando así el fin último del texto original.

ENMIENDA NÚM. 110

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 17

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 17, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las ~~consultas~~, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán **objeto de contestación** en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de **veinte** días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto **o que las condiciones para su realización sean de imposible cumplimiento por la empresa, habiendo sido previamente notificado este hecho a la persona comunicante.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se suprime la referencia a consultas, teniendo en cuenta que existe un gran número de consultas que se resuelven en la misma llamada en la que el cliente contacta por primera vez con el servicio de atención. Además, se amplía el plazo para la contestación de quejas, reclamaciones e incidencias a veinte días hábiles, en lugar de los quince de la redacción original, de forma que las empresas puedan tener una mayor flexibilidad para cumplir con el plazo establecido en la ley y evitar incumplimientos generalizados que, en muchas ocasiones, se puedan dar debido a circunstancias externas a la propia empresa. Por ejemplo, pueden darse circunstancias de fuerza mayor o casos en los que sea necesario hacer algún tipo de comprobación de stock de piezas, repuestos, maquinaria o servicios adicionales que sean necesarios para la resolución de la comunicación que puede no ser posible cumplir en cuestión de quince días, siendo responsabilidad atribuible a otros actores en la cadena de valor ajenos a la empresa que proporciona el bien o servicio en concreto. Por ello, también se incluye una modificación que dé más flexibilidad a la empresa en caso de que esto pueda ocurrir. En cualquier caso, se propone modificar la referencia al plazo para establecer que la contestación, y no tanto ya la resolución —sujeta a otros condicionantes— será la que deberá darse en un plazo de veinte días hábiles, protegiendo así el derecho del cliente a que su queja, reclamación o incidencia sea abordada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 71

ENMIENDA NÚM. 111

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 18

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 18, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema **a su elección** que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido por parte del servicio que le ha atendido. Las empresas **podrán hacer uso de la información recabada a través de este sistema para llevar a cabo la mejora continua de sus servicios de atención a la clientela.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

El redactado original de la segunda parte de este apartado establecía la obligatoriedad de llevar un registro de información del sistema de valoración de la satisfacción, pero no dejaba claro cuál era su finalidad. Es decir, imponía una obligación que iba a suponer a las empresas una carga burocrática considerable, pero sin explicitar cuál era el fin de esa imposición. Por ello, se propone una redacción alternativa en el que se da más libertad a las empresas para decidir qué tipo de sistema implantar para valorar el grado de satisfacción del cliente con el trato recibido y se explicita que las empresas podrán hacer uso de dicha información para mejorar la calidad y el desempeño de sus servicios de atención al cliente.

ENMIENDA NÚM. 112

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 18

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 18, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

[...]

~~2.—En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.»~~

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 72

JUSTIFICACIÓN

Se propone la eliminación de este apartado al considerar que las empresas pueden realizar encuestas de satisfacción en cualquier contacto con el cliente si así lo desean, de forma que puedan tener un *input* lo más amplio posible a la hora de informar sus decisiones y de establecer nuevas fórmulas para responder a las necesidades y preferencias del cliente.

ENMIENDA NÚM. 113

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 19

Texto que se propone:

Se modifica el artículo 19, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y administraciones públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley **podrán** establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

Las administraciones públicas, dentro de sus competencias de protección a las personas consumidoras, podrán implementar canales de comunicación con las empresas en aras de mejorar la calidad y eficacia de los servicios de atención a la clientela.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación al entender que la colaboración entre empresas y asociaciones nunca puede ser una obligación, dado que la verdadera representatividad de los clientes en tanto que consumidores y usuarios la ejercen las instituciones públicas, y no las asociaciones, y éstas nunca podrán sustituir las competencias que tienen atribuidas legalmente las administraciones competentes en materia de comercio y de protección de consumidores.

ENMIENDA NÚM. 114

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 73

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 21, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

1. Las empresas **que proporcionan servicios básicos de interés general** deberán implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refieren **los artículos 17 y 18** de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual **en España** no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual **en España** no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de forma **anual o bianual**.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone establecer que las empresas de servicios básicos de interés general sean las únicas obligadas a implantar este sistema de evaluación anual, precisamente por el carácter básico y esencial de su actividad económica. Para el resto, se establece que esto será voluntario. Además, se introduce una modificación para asegurar que esto aplica únicamente a las empresas cuyo volumen de negocio en nuestro país sea el indicado, independientemente de dónde estén radicadas.

ENMIENDA NÚM. 115

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 21, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

[...]

2. El sistema de evaluación del nivel de calidad deberá estar debidamente documentado y desarrollado de forma suficiente, **en soportes a elección de la empresa de entre los que permitan** su inspección por los servicios pertinentes de la administración competente, como , **en caso aplicable si lo desea la empresa**, su auditoría por una entidad externa. Las empresas deberán conservar la documentación correspondiente durante al menos **tres** años.

[...]»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 74

JUSTIFICACIÓN

Las obligaciones impuestas en el redactado original se antojan excesivos y suponen una carga burocrática adicional notable para las empresas. Por ello, se propone acotar que los sistemas podrán ser elegidos por las empresas, permitiendo así una mayor alineación con sus lógicas organizativas y sus soportes utilizados para otros fines. También se reduce la obligación de mantener documentación, por el esfuerzo de inversión en recursos que conlleva, de cinco a tres años.

ENMIENDA NÚM. 116

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del artículo 21, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

[...]

3. Las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente, al final del primer trimestre del año siguiente al que se haya realizado la evaluación, una copia actualizada de la documentación descriptiva referida en el apartado anterior. El requerimiento para su examen por la Administración deberá poder ser atendido por vía telemática, en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual. **En el caso de empresas que estén sujetas a normativa sectorial, esto sólo será aplicable en aquellos supuestos no cubiertos por la normativa sectorial en cuestión.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para evitar cargas administrativas adicionales a empresas que ya tengan que haber puesto en marcha sistemas de evaluación o que estén sujetas a algún tipo de evaluación por su normativa sectorial. La necesidad de verificación de la Administración nunca puede venir a costa de sumir a las empresas en una nueva maraña burocrática adicional cuando ya existen procedimientos para el mismo fin en otra normativa aplicable.

ENMIENDA NÚM. 117

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 75

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 21, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

[...]

4. Las empresas **podrán** hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web. **En caso de que fuera solicitado expresamente por la persona comunicante en alguna consulta, queja, reclamación o incidencia realizada a los servicios de atención a la clientela, la empresa deberá facilitar esta documentación por vía electrónica a la persona comunicante.**

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación para hacer voluntaria la publicación de la documentación y la auditoría en la página web de la empresa, aunque se establece que si el cliente lo demanda expresamente se le facilitará dicha documentación por vía electrónica. Esto se debe a que la publicación en la web de toda la documentación puede ser demasiada carga administrativa para las empresas, especialmente cuando muchas de ellas incluyen ya los resultados de dichas auditorías y ejercicios, aun no siendo la documentación completa, en sus informes de estados de información no financiera. De este modo, dicha información estará disponible para los clientes que así lo soliciten, y no como una norma general obligatoria *a priori*.

ENMIENDA NÚM. 118

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De supresión.

Precepto que se suprime:

Capítulo III. Artículo 22

JUSTIFICACIÓN

El artículo 21 ya establece que las empresas deben tener en marcha sistemas de evaluación de la calidad de los servicios de atención al cliente y, además, en su apartado 4 se recogen las provisiones respecto de la disponibilidad de la documentación de dichas evaluaciones de cara al cliente. Por tanto, si las empresas ya disponen de sistemas de evaluación y esos sistemas de evaluación están sometidos al escrutinio público, carece de sentido establecer una obligación adicional de realizar una auditoría específica para este servicio, que sólo añade una capa más de carga administrativa para las empresas sin ofrecer ningún tipo de valor añadido para el cliente, que ya puede acceder a toda la documentación sobre los sistemas de evaluación de los servicios de atención al cliente si así lo solicita.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 76

ENMIENDA NÚM. 119

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De adición.

Precepto que se añade:

Disposiciones adicionales nuevas

Texto que se propone:

«Disposición adicional (nueva). Retrasos o cancelaciones de vuelos comunicadas con antelación.

En el supuesto en el que una compañía que opere vuelos comerciales decidiera retrasar o cancelar un vuelo con más de 14 días de antelación, la comunicación a la clientela sobre los detalles de dicho retraso o cancelación y sobre los detalles del nuevo vuelo deberá incluir siempre tanto la posibilidad de que el cliente acepte la nueva situación como la de no hacerlo. Ambas opciones deberán estar igualmente visibles y accesibles en dicha comunicación.

En caso de que el cliente decidiera no aceptar los cambios, la compañía deberá ponerse en contacto con él por vía telefónica o por vía electrónica para explicarle sus derechos de acuerdo con lo recogido en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos e informarle, en caso de estar disponibles por parte de la propia compañía, opciones alternativas para su vuelo.»

JUSTIFICACIÓN

En numerosas ocasiones, las compañías aéreas proceden a modificar horarios de vuelos con mayor antelación a 14 días, bien por un reajuste en el número de vuelos que finalmente pueden realizar un determinado trayecto o bien por cualquier otro criterio. Este tipo de cambios y modificaciones suponen, a menudo, un problema para los pasajeros que, en su momento, decidieron adquirir un pasaje para un vuelo en un determinado horario por las circunstancias que fueran. Cuando los retrasos y cancelaciones se producen en fechas cercanas al vuelo, es entendible que existen circunstancias de última hora y de carácter sobrevenido que pueden no haber sido previstas por la compañía aérea. En cualquier caso, si dicha modificación se realiza con tanta antelación no puede ser tratada como una razón sobrevenida y, por tanto, es imputable únicamente a la compañía.

Sin embargo, actualmente las compañías aéreas comunican estos retrasos o cancelaciones dando al cliente la única opción de aceptar los cambios, pese a que dichos cambios no han sido solicitados por el cliente, sino que suponen una modificación de las condiciones de contratación del pasaje por parte de la compañía aérea. Es por ello que se propone que, además de la opción de que el cliente acepte el cambio propuesto, se facilite también al cliente la opción de no hacerlo y que, como consecuencia, la compañía aérea se ponga en contacto con el mismo para explicarle sus derechos en base al reglamento 261/2004 sobre derechos de pasajeros y ofrecerle una alternativa, si la hubiere, a su vuelo cancelado o retrasado.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 77

ENMIENDA NÚM. 120

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición transitoria única

Texto que se propone:

Se modifica la disposición transitoria única, que quedará redactada de la siguiente manera:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de **dieciocho** meses desde su entrada en vigor.»

JUSTIFICACIÓN

Los cambios establecidos en esta ley para los servicios de atención al cliente son de una magnitud considerable, lo que hará que muchas empresas deban poner en marcha reformas de calado en sus sistemas y sus servicios de atención al cliente para cumplir con los mismos. Estos cambios necesitan tiempo para evitar una escalada de costes que pudiera resultar incluso inasumible para algunas empresas, obligándoles a recortar sus inversiones en nuestro país o poniendo en cuestión sus modelos de negocio y actividades comerciales. Por ello, y teniendo en cuenta que lo verdaderamente importante es el resultado de esos cambios, se propone un mayor período de adaptación para dar más flexibilidad a las empresas a la hora de cumplir con ellos.

ENMIENDA NÚM. 121

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Se modifica la disposición final segunda, que quedará redactada de la siguiente manera:

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

Se modifica la sección 1.^a del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

“Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, **los**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

corredores de seguros, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito y a los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una Comunidad Autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. **Las empresas afectadas por las provisiones de esta Ley podrán contar con atención a la clientela de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año para dar respuesta a posibles incidencias relativas a servicios que exijan prestación continuada.**

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada. Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deben garantizar una atención personalizada por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida. Los agentes del servicio de atención a la clientela **podrán contar** con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida. De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al servicio de atención a la clientela.

En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con el artículo 29 ter. **La atención a la clientela que se preste fuera del horario comercial en aplicación de lo recogido en este apartado sí podrá ser exclusivamente a través de contestadores automáticos u otros medios análogos.**

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En caso contrario, se le deberá informar sobre un número geográfico o móvil alternativo e, informar sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 79

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela. En todo caso, se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, dicho canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

[...]»

JUSTIFICACIÓN

Se propone la eliminación del requisito de prestar servicios de atención al cliente las 24 horas al día en la normativa sectorial aplicable al sector financiero, dado que hay actores del sector financiero cuyas prestaciones de servicios, por más que sean continuadas, no requieren esta obligación desproporcionada. Esto podría hacer que algunas empresas pudieran ver su viabilidad comprometida por cumplir una obligación que ni siquiera es de relevancia para el servicio que ofrecen ni para su modelo de negocio.

Por ello, se mantiene la posibilidad de que algunas empresas lo ofrezcan como elemento diferenciador y ventaja competitiva respecto de sus competidores directos, pero se elimina el carácter obligatorio. Se considera que este enfoque de incentivos mediante la diferenciación voluntaria puede ser más efectivo y, en cualquier caso, debe explorarse antes de establecer esa obligación general. Además, se introduce una mejora técnica para evitar que haya distinciones entre personas físicas y jurídicas en relación con la correduría de seguros y otra para evitar que se obligue a las empresas a organizarse internamente de forma que haya superiores jerárquicos por ley, cuando la organización empresarial debe ser cuestión privada de la empresa.

ENMIENDA NÚM. 122

Grupo Parlamentario Ciudadanos

De supresión.

Precepto que se suprime:

Disposición final tercera (Modificación Ley 9/2014)

JUSTIFICACIÓN

La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones fue aprobada recientemente, apenas el pasado mes de junio, con unos estándares generales aplicables a los servicios de atención al cliente de las empresas de telecomunicaciones. Estas empresas aún están adaptándose a esa nueva normativa sectorial e imponerles un cambio de la misma, adicionalmente a las modificaciones que ya conlleva este proyecto de ley para los servicios de atención al cliente de forma genérica, puede generar una inseguridad jurídica inasumible. Por ello, se plantea la eliminación de esta modificación de la Ley 11/2022.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 80

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Socialista y el Grupo Parlamentario Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**Isaura Leal Fernández**, Portavoz del Grupo Parlamentario Socialista.—**Txema Guijarro García**, Portavoz del Grupo Parlamentario Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común.

ENMIENDA NÚM. 123

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos

Texto que se propone:

Se modifica el cuarto párrafo del apartado «I», quedando como sigue:

«En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus ~~consultas~~, quejas y reclamaciones ~~o incidencias~~ y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, para adaptar el texto al contenido del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (el TRLGDCU).

ENMIENDA NÚM. 124

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 81

Texto que se propone:

Se modifican los párrafos decimosexto y vigésimo quinto del apartado III, quedando como siguen:

«Igualmente, en aras de la seguridad jurídica, se incorporan tres disposiciones finales tendentes a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.»

[...]

En el sector de las telecomunicaciones, partiendo de la prevalencia de la normativa sectorial que recoge esta ley, se reforma la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en aras de garantizar la seguridad jurídica. Se busca con ello adaptar el contenido de la ley al sector de las telecomunicaciones teniendo en consideración las particularidades del mismo.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 125

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Se añade un párrafo al final del apartado 1, con el siguiente contenido:

«En aras de la proporcionalidad, reglamentariamente se adaptarán los requisitos previstos en esta norma para su aplicación flexibilizada por parte de las entidades sin ánimo de lucro que presten, aun de forma eventual, servicios de carácter básico de interés general.»

JUSTIFICACIÓN

Se proponen obligaciones reducidas y simplificadas para entidades sin ánimo de lucro, que serán posteriormente desarrolladas por medio de reglamento. Al no aplicar el concepto de PYME al mercado eléctrico (dado el volumen de negocio), se propone acotar estas obligaciones reducidas a empresas y sociedades sin ánimo de lucro. Cabe destacar que esta enmienda responde a la necesidad de aplicar medidas ajustadas para evitar que la norma ejerza un efecto desproporcionado sobre los pequeños y medianos actores, así como aquellos sin ánimo de lucro, para los cuales el coste de adaptación para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente proposición de ley, en los plazos en ella establecidos, puede ser muy gravoso y llegar incluso a excluir o marginar a estos actores. Es preciso marcar una diferencia entre aquellos agentes privados ordinarios y aquellos pequeños y medianos sin ánimo de lucro que refuerzan el tejido social y fomentan el desarrollo local, como son las cooperativas y otras empresas de economía social. Dadas las enormes diferencias económicas y financieras entre ambos actores con esta enmienda se pretende dar proporcionalidad a la norma, favoreciendo una mayor competencia en el mercado, y estimulando los preceptos del art. 129.2 de la Constitución Española.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 82

ENMIENDA NÚM. 126

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

Se añade un apartado 13 nuevo, con el siguiente contenido:

«13. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.»

JUSTIFICACIÓN

Dado que se trata de un concepto que se utiliza recurrentemente a lo largo de la norma, se propone una definición específica para definir el término «personas de edad avanzada» con el objetivo de evitar inseguridad jurídica.

ENMIENDA NÚM. 127

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

- a. La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b. Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
- c. Tener constancia de las ~~consultas~~ quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

d. Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

e. La posibilidad de elegir, por parte las personas consumidoras vulnerables y, en especial, por parte de las personas con discapacidad en atención a la discapacidad acreditada, el formato de comunicación con el servicio de atención a la clientela de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

a. Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;

b. Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c. Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;

d. En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario. **En aquellos sectores en los que exista la obligación de separación de actividades, cuando la empresa que recibe una queja, reclamación o incidencia no sea la única responsable de su gestión, se aplicarán responsabilidades diferenciadas.**

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. **Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición de la persona consumidora que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.** En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

En lo referente al nuevo punto 2.e), se proponen medidas de refuerzo de la inclusión para personas con discapacidad y personas de edad avanzada que necesiten una atención especial en cuanto a los servicios de atención a la clientela.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 84

En cuanto a la enmienda del párrafo segundo del apartado 5, se presenta una modificación para determinar reglamentariamente la separación entre las actividades de distribución y comercialización (art. 12 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico; art. 63 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos). El art 2.1 a) del anteproyecto, pone al mismo nivel de responsabilidad al suministro y a la distribución de energía. Sin embargo, las comercializadoras, de conformidad con las propias definiciones de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, tienen poca o nula responsabilidad en la distribución de energía, correspondiendo el suministro de la misma. La propia normativa sectorial establece obligaciones de información donde, por ejemplo, las facturas emitidas por la comercializadora deben indicar los teléfonos de atención de las empresas distribuidoras (art. 44.1.o de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico) dado que, si el problema del corte de suministro es responsabilidad de otro actor, la comercializadora no tiene la información necesaria para informar al cliente. De esta forma, la redacción inicial pone una responsabilidad a la comercializadora que está desvinculada de su propia actividad y por tanto no siempre puede cumplir directamente con esta obligación en plazo. Esta enmienda pretende armonizar la norma, por medio de un posterior desarrollo reglamentario, separando las obligaciones de las distribuidoras (como responsable del suministro), diferenciadas de aquellas obligaciones de las comercializadoras.

Por último lado, en el punto 6 se propone añadir un nuevo apartado que aclare el alcance de la atención personalizada en el caso de presentación de reclamaciones, quejas, etc. de forma presencial por parte de consumidores vulnerables, y que debería traducirse en un apoyo individualizado por parte del personal de la empresa prestadora del servicio de atención al cliente, en coherencia tanto con el principio de accesibilidad como con la obligación que tienen las empresas en materia de formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada que se establece en el artículo 9 del Proyecto.

ENMIENDA NÚM. 128

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

Se modifica la letra b) del apartado 3, quedando como sigue:

«b) Mecanismo que garantice a la clientela, a su elección a través de un soporte duradero, a constancia de la formulación o presentación y del contenido de las ~~consultas~~, quejas o reclamaciones e incidencias.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica para garantizar la proporcionalidad de las medidas adoptadas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 85

ENMIENDA NÚM. 129

Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

El apartado 2 del artículo 8, queda redactado como sigue:

«2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte de la clientela, garantizando que el 95% de las solicitudes de atención personalizadas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos desde que la clientela efectúe la solicitud.»

JUSTIFICACIÓN

Garantizar la aplicación efectiva del derecho a la atención personalizada.

ENMIENDA NÚM. 130

Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2, quedando como sigue:

«2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 86

personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado **incluyendo, en cualquier caso, formación sobre accesibilidad universal.»**

JUSTIFICACIÓN

Se propone la obligatoriedad de realizar formación especializada en accesibilidad universal, dentro de la capacitación del personal, con un objetivo integrador y transversal.

ENMIENDA NÚM. 131

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3, quedando como sigue:

«3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida **de forma efectiva** por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

A los efectos de este apartado, no se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica tendente a garantizar la finalidad perseguida por el legislador.

ENMIENDA NÚM. 132

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 11

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 87

Texto que se propone:

«Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias.

En el caso de consultas, la clave identificativa únicamente será preceptiva en el supuesto de que las mismas no puedan ser contestadas durante el transcurso de la propia comunicación.

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

JUSTIFICACIÓN

Garantizar la proporcionalidad de las medidas adoptadas.

ENMIENDA NÚM. 133

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

«Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela.

En el caso de consultas, a los efectos de este artículo, únicamente será preceptiva la entrega del justificante a la clientela cuando la contestación a las mismas, por parte del servicio de atención a la clientela, tenga incidencia sobre un contrato previamente suscrito.

En caso de que la consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.

2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 88

3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante. En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica para garantizar la proporcionalidad de las medidas adoptadas.

ENMIENDA NÚM. 134

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

En el segundo párrafo del apartado 1, se sustituye la palabra «bianual» por «bienal».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 135

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 22

Texto que se propone:

En el segundo párrafo de la letra b) del apartado 1, se sustituye el término «bianual» por «bienal».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 89

ENMIENDA NÚM. 136

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición transitoria única

Texto que se propone:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

En el caso de las entidades sin ánimo de lucro referidas en el artículo 2.1, las estipulaciones de la presente ley no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma, que adapte su contenido.»

JUSTIFICACIÓN

Con motivo de armonización legislativa, se propone una enmienda de modificación de la disposición transitoria única, en referencia al supuesto establecido en la enmienda n.º 2, relativa a las disposiciones especiales aplicables exclusivamente a empresas sin ánimo de lucro.

ENMIENDA NÚM. 137

**Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final primera (Modificación RD-Ley 1/2007)

Texto que se propone:

Se añade un apartado «Tres», nuevo, con el siguiente contenido:

«Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 82, que queda redactados como sigue.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente, independientemente del elemento de la relación contractual que se regule en las mismas, que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.»

JUSTIFICACIÓN

En virtud de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, se traspuso a la normativa nacional el artículo 4 de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

El Proyecto de Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación elaborado por el Gobierno y remitido a las Cortes Generales incluía la trasposición expresa del artículo 4.2 de la Directiva, al proponer la incorporación como párrafo quinto del entonces artículo 10 bis de la Ley 26/1984 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (actual artículo 82 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) lo siguiente: «Tal apreciación no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a su adecuación con el precio pactado, siempre que las cláusulas que lo definan se redacten de manera clara y comprensible».

No obstante, durante la tramitación parlamentaria del citado Proyecto de Ley, en la Sesión de la Comisión de Justicia e Interior celebrada el 10 de febrero de 1998 se aprobó por unanimidad la enmienda n.º 71 al Proyecto, por la que se proponía la supresión del citado párrafo quinto del artículo 10 bis del Proyecto de Ley.

Durante el debate parlamentario que tuvo lugar entonces se entendió que el objeto principal de un contrato y el precio también podían ser abusivos, como era el caso entonces de algunos contratos de préstamo con tipos TAE de más del 30%, por lo que no poder entrar a valorar el carácter abusivo de estos elementos suponía una gran indefensión de los consumidores y usuarios.

En consecuencia, la Disposición adicional primera de la Ley 7/1998, de 13 de abril, no incluyó, por voluntad expresa del legislador, la excepción incluida en el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) consideró que la no incorporación a la normativa española del artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE era compatible con el derecho de la Unión, al tratarse de una Directiva de mínimos, pudiéndose elevar la protección del consumidor (STJUE de 3 de junio de 2010, en el asunto C-484/08 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid).

Partiendo de esta voluntad expresa del legislador español y del aval del TJUE, el Tribunal Supremo, en las SSTS de la Sala Primera 401/2010, de 1 de julio; 663/2010, de 4 de noviembre; y 861/2010, de 29 de diciembre, entendió que, al no encontrarse incorporado de forma expresa el artículo 4.2 de la directiva 93/13/CEE a la normativa nacional, debía aplicarse la normativa en vigor, que no diferenciaba entre los distintos elementos del contrato a la hora de poder llevar a cabo el análisis del carácter abusivo de las cláusulas.

No obstante, sin modificación legislativa mediante, esta interpretación del alto Tribunal varió a partir de 2012, en su Sentencia 406/2012, 18 de junio de 2012, interpretando, de forma contraria a la voluntad del legislador, que el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE se encuentra implícitamente transpuesto en la normativa española. Esta ha sido la interpretación seguida por el Tribunal Supremo hasta la fecha, limitando de forma considerable la protección de los derechos de las personas consumidoras.

La presente enmienda pretende, por tanto, generar seguridad jurídica sobre el alcance del control de abusividad de las cláusulas contractuales, explicitando la voluntad expresa del legislador, que deberá ser tenida en cuenta en la interpretación normativa.

ENMIENDA NÚM. 138

Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Texto que se propone:

El apartado 1 del artículo 29, queda redactado en los siguientes términos:

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

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada. **En el caso de las personas consumidoras vulnerables, la entidad pondrá a su disposición los medios de apoyo que fuesen necesarios, prestándole la asistencia individualizada y personal que se requiera.**

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas ~~al a~~ **al** mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada. **En el marco de dichos canales, las personas consumidoras vulnerables y, en especial, las personas con discapacidad, podrán elegir el formato de comunicación con el SAC.**

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte de la clientela, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deben garantizar una atención personalizada por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida. Los agentes del servicio de atención a la clientela contarán con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida. De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al servicio de atención a la clientela.

En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con el artículo 29 ter.

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En caso contrario, se le deberá informar sobre un número geográfico o móvil alternativo e, informar sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida **de forma efectiva** por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.

A tal efecto, se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica no ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador.

En todo caso, se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, dicho canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica tendente a garantizar la finalidad perseguida por el legislador: se incrementan las garantías de protección a la clientela, al especificar la necesaria atención efectiva de las comunicaciones telefónicas, al tiempo que se impulsa la mayor celeridad posible en el marco de la atención personalizada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 93

ENMIENDA NÚM. 139

Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

El apartado 4 del artículo 29, queda redactado como sigue:

«4. Las entidades se asegurarán de que sus departamentos o servicios de atención a la clientela están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos cuente con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa **en accesibilidad universal**, en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMI

ENDA NÚM. 140

Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Confederal
de Unidas Podemos-En Comú Podem-
Galicia en Común

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final tercera (Modificación Ley 9/2014)

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Texto que se propone:

«Disposición final tercera. Modificación de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Se modifica el apartado 2 del artículo 65 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que queda redactado en los siguientes términos:

«2. Los operadores deberán disponer de un servicio de atención a la clientela, gratuito para los usuarios finales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes. Los operadores decidirán si sus oficinas y locales comerciales abiertos al público, ya sean propios o mediante alguna modalidad de contratación mercantil, forman parte o no del servicio de atención al cliente para la presentación y resolución de las quejas y reclamaciones de sus clientes. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

A los efectos de esta ley, se entenderá por:

a) Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tales como la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de comisiones y otras análogas.

b) Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación con el bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa.

c) Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

El operador estará obligado a comunicar al usuario final el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones.

Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78 y al que remitirán la información que les sea requerida, con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

La presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el operador o ante algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos, incluido el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78, no impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el operador. Igualmente, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el operador o ante algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos, incluido el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78, no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial por el usuario durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio de comunicaciones electrónicas, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, su suspensión temporal. Asimismo, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el operador o ante algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos, incluido el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78, no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial del servicio por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

El operador podrá prestar el servicio de atención a la clientela mediante el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos, si bien, en última instancia, deberá garantizar una atención personalizada, sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora.

El operador deberá admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual. Si el medio habilitado por el operador para la atención de incidencias,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 95

consultas, quejas o reclamaciones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la incidencia, consulta, queja o reclamación mediante cualquier soporte duradero que permita tal acreditación. El operador, si utiliza el medio telefónico, deberá grabar el número significativo de llamadas que se determine reglamentariamente.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica. Adaptación a la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario VOX al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**José María Figaredo Álvarez-Sala**, Portavoz del Grupo Parlamentario VOX.

ENMIENDA NÚM. 141

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Se propone la sustitución del término «atención a la clientela» por «atención **al cliente**» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Según el diccionario de la Real Academia Española, el término «cliente» se refiere a la «persona que compra en una tienda o que utiliza los servicios de un profesional o empresa» y, el término «clientela» al «conjunto de los clientes de una persona o de un establecimiento». Teniendo en cuenta que los servicios que pretende regular la norma se prestan con carácter personal y no colectivo, debe usarse el término «cliente» en lugar del de «clientela», eliminando este vocablo que, entendemos, el proyecto de ley solo usa para cumplir con absurdas cláusulas de estilo en relación con el «género».

ENMIENDA NÚM. 142

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 96

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de las referencias a «personas consumidoras y usuarias» por «**consumidores y usuarios**» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 143

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de las referencias a «personas consumidoras vulnerables» por «personas **desfavorecidas**» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 144

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de las referencias a «persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital» por «persona titular del Ministerio **con competencias en materia económica**» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, más acorde con la regulación de las denominaciones de los departamentos ministeriales que contiene la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y disposiciones concordantes.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 97

ENMIENDA NÚM. 145

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos

Texto que se propone:

Se proponen las siguientes correcciones técnicas en la exposición de motivos, además de las que se efectúen en las siguientes:

— En el expositivo III, *in fine*: debe sustituirse «anteproyecto de Ley» por «la presente ley». Además, «[...] asimismo, se recoge en la ley una disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma [...]».

— En el expositivo IV, *ab initio*: debe sustituirse «esta iniciativa legislativa» por «esta ley».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 146

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos

Texto que se propone:

Se propone la modificación del epígrafe II de la parte expositiva del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«Además, como consecuencia del **confinamiento forzoso y otras medidas de restricción de la movilidad y de la actividad económica puestas en marcha por el Gobierno de la Nación y los ejecutivos regionales en relación con** la pandemia del COVID-19, **declaradas ilegales por el Tribunal Constitucional**, se han generado importantes cambios en los hábitos y dinámicas de consumo de ~~las los personas~~ **consumidoras** y **usuarios** en nuestro país, con un significativo aumento de las compras de bienes online, así como de la contratación de servicios por esta misma vía.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 98

ENMIENDA NÚM. 147

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos

Texto que se propone:

Se propone la modificación del epígrafe III de la parte expositiva del proyecto de ley, en los siguientes términos:

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

[...] Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo en la misma lengua en la que se realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano ~~a solicitud de la persona consumidora o usuaria.~~»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica y coherencia con restantes enmiendas.

ENMIENDA NÚM. 148

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

Se propone la modificación del apartado 2 del artículo 2 del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«2. Esta ley también será de aplicación a las empresas ~~y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado,~~ que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 99

~~apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros no cumplan las condiciones para ser consideradas microempresas, pequeñas o medianas empresas previstas en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.»~~

JUSTIFICACIÓN

La referencia a «grupos de sociedades» debe ser eliminada en tanto que contraviene la limitación del riesgo y la responsabilidad, propia de las sociedades de capital.

La expresión «establecidos en España o en cualquier otro Estado» debe ser suprimida por devenir innecesaria al crear indiferenciación.

En el artículo 1 al concretarse el objeto de la norma, se hace referencia a las «grandes empresas». Los criterios subjetivos que, en aplicación del pretendido objeto de la norma, se usen para la inclusión en el ámbito de aplicación de la presente iniciativa deben estar armonizados a nivel comunitario porque afectan también a las empresas extranjeras «que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español».

ENMIENDA NÚM. 149

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

Se propone la modificación del apartado 2 del artículo 7 del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias ~~podrá~~ **deberá** realizarse, **al menos, en español en castellano**, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales ~~cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.»~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española.

ENMIENDA NÚM. 150

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 100

Texto que se propone:

Se propone la modificación del apartado 3 del artículo 10 del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos, **salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 151

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

Se propone la modificación del apartado 6 del artículo 13 del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse ~~en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta,~~ al menos, en castellano.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española.

ENMIENDA NÚM. 152

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 14

Texto que se propone:

Se propone la modificación del apartado 2 del artículo 14 del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 101

la continuidad del servicio, **salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas.** [...]»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 153

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 19

Texto que se propone:

Se propone la modificación del párrafo primero del artículo 19 del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley ~~deberán~~ **podrán** establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** y el mantenimiento de su calidad y eficacia.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 154

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición derogatoria única

Texto que se propone:

Se propone la modificación de la disposición derogatoria única del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Ley ~~y, en particular los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden EGO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.~~»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica derivada del principio de jerarquía normativa.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 102

ENMIENDA NÚM. 155

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Se propone la modificación de la disposición final segunda del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«[...] Artículo 29 ter. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

[...] 2. La presentación de quejas y reclamaciones ~~podrá~~ **deberá** realizarse, **al menos, en español en castellano**, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela ~~sita~~ en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española.

ENMIENDA NÚM. 156

Grupo Parlamentario VOX

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

Se propone la modificación de la disposición final segunda del proyecto de ley, en los siguientes términos:

«[...] Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

[...] 4. La notificación se realizará ~~en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este, y, a solicitud del mismo,~~ al menos, **en español castellano.**»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 103

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Plural al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**Concep Cañadell Salvia**, Diputada del Grupo Parlamentario Plural (JxCat-JUNTS (PDeCAT)), **Ferran Bel Accensi**, Diputado del Grupo Parlamentario Plural (JxCat-JUNTS (PDeCAT)).—**Míriam Nogueras i Camero**, Portavoz adjunto del Grupo Parlamentario Plural.

ENMIENDA NÚM. 157

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas **públicas y privadas, y administraciones públicas**, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español **y sólo en la medida en que estén desarrollando dichos servicios de carácter básico**:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, **los servicios** de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables **y de transporte de viajeros en autobús o autocar, con excepción, en todo caso, del servicio de transporte urbano de viajeros;**
- c) Servicios postales **prestados por el Operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal;**
- d) ~~Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;~~
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
- f) Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas **entidades** prestadoras de los servicios públicos ~~prestados por las administraciones públicas sean estas, empresas públicas, privadas o administraciones públicas~~, en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

En todo caso se deberá compensar a las empresas privadas concesionarias de contratos del sector público que tengan por objeto la prestación de los mencionados servicios públicos por el incremento de los costes soportados a causa de la implementación de las obligaciones de esta Ley, salvo que dichas obligaciones hubiesen sido previstas en el momento en que tuvo lugar la licitación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 104

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

JUSTIFICACIÓN

Sobre el ámbito de aplicación a entidades sólo en la medida en que estén desarrollando dichos servicios de carácter básico de carácter nacional:

Este artículo señala que «esta ley será de aplicación a todas las empresas [...] que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico [...]». No obstante, una misma empresa puede desarrollar servicios de carácter básico y otros que no tengan tal carácter, sin que ello deba suponer que las obligaciones de esta normativa se extiendan a dichos servicios que no tengan el carácter de básicos.

Por tanto, el artículo debería precisar que «esta ley será de aplicación a todas las empresas [...] que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico [...], sólo en la medida en que estén desarrollando dichos servicios de carácter básico». En el resto de actividades sin carácter básico, la empresa no debe estar obligada a cumplir con estas obligaciones.

Con respecto a las administraciones públicas, partiendo de que la Norma persigue la mejora y garantía de la calidad de la atención a clientes y usuarios, excluir de su aplicación a los servicios básicos y de interés general que prestan las diferentes Administraciones supone un agravio relevante que no redundaría en el propósito declarado en la propia norma, de mejorar la atención. Cabe destacar servicios muy relevantes de la Administración en los que el ciudadano, en calidad de usuario, recibe una calidad de servicio, cuanto menos mejorable (SEPE, Seguridad Social, AEAT, atención sanitaria de las CC.AA., servicios públicos locales gestionados directamente por las Administraciones, etc.). En estos casos, todas las mejoras que incluye la nueva Norma (tiempo de acceso al servicio de atención, de resolución de casos, de limitación de la automatización y/o acceso a una atención personalizada, etc.) serían de aplicación ya que, en algunos de estos servicios, la atención es claramente mejorable (cuando no es el caso en que el ciudadano-usuario queda en indefensión debido a la falta de atención o imposibilidad de acceder a un servicio personal, como en el caso del SEPE).

Adicionalmente, en el caso de los servicios públicos locales (ej. suministro de agua potable), no resultaría admisible que las medidas previstas en esta ley únicamente resultasen de aplicación en el caso de una gestión indirecta del servicio (concesionario, sociedad de economía mixta), pero no cuando la propia Administración presta directamente el servicio con su personal. Sería contrario al derecho de igualdad (art. 14 CE).

Con respecto al resto de modificaciones propuestas:

— Mensajería.

Las empresas de paquetería y de transporte, no deberían ser consideradas servicios de carácter básico de interés general.

— Audiovisuales.

Con respecto a la letra d) referente a servicios audiovisuales, hay que advertir que el resto de los servicios incluidos en la lista tienen como objetivo responder y cubrir las necesidades básicas de los consumidores y usuarios. Parece evidente que los servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago no constituyen un servicio «básico», en el sentido de «esencial» para la ciudadanía en su conjunto. De hecho, los citados servicios de comunicación audiovisual no presentan una similitud relevante con los restantes servicios incluidos en la misma categoría:

- Servicios de suministro y distribución de agua y energía.
- Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar.
- Servicios postales.
- Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos.
- Servicios financieros.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 105

Para realizar este análisis hay que tener en cuenta la naturaleza de los servicios audiovisuales, esencialmente lúdica; su función, informar y entretener al ciudadano; y sus circunstancias. Respecto de éstas últimas, hay que tener en cuenta también que la actual normativa en materia de comunicación audiovisual, tanto a nivel europeo como nacional, garantiza al consumidor o usuario el acceso en abierto a servicios de comunicación audiovisual tanto públicos como privados (p.ej. servicios de comunicación audiovisual televisivos lineales o a petición). La Ley 7/2010, General de Comunicación Audiovisual, y sus antecesoras han desarrollado en España un sistema público de prestadores de comunicación audiovisual de alta calidad informativa y con gran oferta de contenido, tanto a nivel estatal como autonómico y local. En el ámbito privado, los servicios de comunicación audiovisual lineal en abierto garantizan una oferta audiovisual plural con multitud de canales de televisión y radio disponibles para el consumidor. Gran parte de estos prestadores privados han desarrollado sus propios servicios bajo demanda on-line que ofrecen la mayor parte de su catálogo de contenidos en abierto.

Por todo ello, entendemos que la situación legal y de mercado ya cubren las necesidades del consumidor y usuario, no siendo preciso la regulación de este tipo de servicios como de carácter básico e interés general.

— Transporte.

Por otro lado, y en cuanto al transporte, el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 118/1996 de 27 de junio estableció la prohibición al Estado de legislar sobre transporte urbano, motivo por el cual anuló la normativa que se contenía en la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres relativa a esta materia (artículos 113 a 118). De otra parte, dado que esta norma impone obligaciones más exigentes respecto a otros servicios, procede una interpretación restrictiva respecto de su ámbito de aplicación y, por tanto, conllevaría a la exclusión del transporte urbano. Por último, la imposición de estas obligaciones implicaría un gran sobrecoste, ya que los medios y recursos necesarios para su cumplimiento serían excesivos y perjudicarían sensiblemente el sostenimiento económico de las empresas prestadoras del servicio. Por todo ello, procede modificar la regulación concordante respecto al ámbito de aplicación de esta norma, con la consiguiente exclusión del transporte urbano de viajeros.

Existe *lex specialis* en los servicios de transporte en autobús y autocar. Al transporte de viajeros en autobús y autocar ya le resulta de aplicación normativa especial y sectorial en este mismo campo (Reglamento UE 181/2011 de derechos de los pasajeros que viajan en autobús y autocar; Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres; Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres; Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general).

Además, hay una carencia de justificación de los servicios objeto del ámbito de aplicación. En el caso del transporte de viajeros en autobús o autocar, la experiencia general de viaje del viajero es satisfactoria, tanto a nivel nacional como de la UE. En el caso de España, el Eurobarómetro «Coach Services» (2017) constató que el 83% de los pasajeros españoles de transporte en autobús y autocar considera que los servicios son buenos o muy buenos, una proporción 19 puntos por encima de la media de la UE, posicionando los servicios en España como el segundo país mejor calificado de todos los países de la UE.

Según los Estudios de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana de España (2019), la calidad de los servicios nacionales regulares también es valorada positivamente por los usuarios, con una nota de 7.4/10 (que incluye, entre otras cosas, la disponibilidad de formularios de reclamaciones o información sobre los derechos de los pasajeros). El propio Ministerio emite informes de aplicación de la normativa de derechos de los pasajeros en transporte en autobús y autocar que avalan el desempeño de estos servicios a la hora de cumplir con las normas sectoriales en materia de consumo y de derechos de los viajeros.

Sobre la compensación a las empresas privadas:

En cuanto al ámbito de aplicación, por el Principio de Igualdad (art. 14 CE) las medidas de protección que otorga esta norma no deben ser dirigidas únicamente a los usuarios bajo un tipo de gestión y no a otros.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 106

La inclusión en el ámbito de aplicación de la norma de los servicios de interés básico de interés general (es decir, sujetos a una obligación de prestación de servicio público) llevará aparejada, en todos los casos, una modificación de las condiciones de las correspondientes concesiones y/o de los contratos de servicios con el fin de adaptarse a lo establecido en esta normativa al suponer la incorporación de nuevos medios humanos (con una formación y capacitación especializada), materiales, técnicos y organizativos a la concesionaria o contratista.

En este sentido, la preceptiva Memoria del análisis de impacto normativo debería prever y evaluar oportunamente la afección que para los organismos adjudicadores tendrá esta modificación de contratos de concesión y de servicios. Lo contrario resultaría discriminatorio frente a los modelos de gestión directa ¿donde el servicio lo prestan directamente las Administraciones Públicas¿, pues en esos casos las entidades públicas no tendrán ningún problema en recuperar el coste adicional de estas medidas, bien sea por vía tributaria, bien por vía tarifaria.

ENMIENDA NÚM. 158

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español **y sólo en la medida en que estén desarrollando dichos servicios de carácter básico:**

- a) Servicios de suministro, distribución de agua y energía;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y los **servicios** de transporte de viajeros en autobús o autocar **de competencia estatal;**
- c) Servicios postales;
- d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar su datos personales;
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas incluidos los servicios telefónicos que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
- f) Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.

Se incluye en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando media una relación de consumo con su clientela.

En todo caso se deberá compensar a las empresas privadas de contratos del sector público que tengan por objeto la prestación de los mencionados servicios públicos por el incremento de los costes soportados a causa de la implementación de las obligaciones de esta Ley, salvo que dichas obligaciones hubiesen sido previstas en el momento en el momento en que tuvo lugar la licitación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 107

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

2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, **a excepción de los servicios de transporte urbano de viajeros**, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que forma parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadores, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.»

JUSTIFICACIÓN

En cuanto al apartado 1, se señala que «esta ley será de aplicación a todas las empresas [...] que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico [...]». No obstante, una misma empresa puede desarrollar servicios de carácter básico y otros que no tengan tal carácter, sin que ello deba suponer que las obligaciones de esta normativa se extiendan a dichos servicios que no tengan el carácter de básicos.

Por tanto, el artículo debería precisar que «esta ley será de aplicación a todas las empresas [...] que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico [...], sólo en la medida en que estén desarrollando dichos servicios de carácter básico». En el resto de actividades sin carácter básico, la empresa no debe estar obligada a cumplir con estas obligaciones.

Con respecto al resto de modificaciones propuestas, el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 118/1996 de 27 de junio estableció la prohibición al Estado de legislar sobre transporte urbano, motivo por el cual anuló la normativa que se contenía en la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres relativa a esta materia (artículos 113 a 118). De otra parte, dado que esta norma impone obligaciones más exigentes respecto a otros servicios, procede una interpretación restrictiva respecto de su ámbito de aplicación y, por tanto, conllevaría a la exclusión del transporte urbano. Por último, la imposición de estas obligaciones implicarían un gran sobrecoste, ya que los medios y recursos necesarios para su cumplimiento serían excesivos y perjudicarían sensiblemente el sostenimiento económico de las empresas prestadoras del servicio. Por todo ello, procede modificar la regulación concordante respecto al ámbito de aplicación de esta norma, con la consiguiente exclusión del transporte urbano de viajeros.

En relación con la compensación a las empresas privadas, la inclusión en el ámbito de aplicación de la norma de los servicios de interés básico de interés general (es decir, sujetos a una obligación de servicio público) y, en particular, el transporte de viajeros en autobús o autocar, llevará aparejada una modificación de las condiciones de las correspondientes concesiones y/o de los contratos de servicios con el fin de adaptarse a lo establecido en esta normativa al suponer la incorporación de nuevos medios humanos (con una formación y capacitación especializada), materiales, técnicos y organizativos a la concesionaria o contratista.

ENMIENDA NÚM. 159

Ferran Bel Accensi
Concepció Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 108

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

[...]

2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, quedan en todo caso exceptuados del ámbito de aplicación de esta Ley las empresas y grupos de sociedades que lleven a cabo una actividad industrial o de comercio mayorista, en las que los destinatarios de sus bienes o servicios no tengan la consideración de consumidores finales o tengan un más de un 60% de volumen de venta al por mayor.»

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta el objeto y finalidad del proyecto de Ley, procede en consecuencia recoger expresamente la exclusión de su ámbito de aplicación de las empresas y de los grupos de sociedades cuyos destinatarios no se insertan dentro de la normativa de protección de los consumidores y usuarios, esto es, aquellos que no tienen la consideración de consumidores finales, como la actividad industrial o el comercio minorista.

Por tanto, deberían quedar expresamente excluidas aquellas empresas que principalmente sean mayoristas, es decir, que su mayor volumen de negocio sea venta al mayor (B2B), pudiendo establecerse el límite en un 60%: si el 60% de su volumen de negocio viene dado por ventas mayoristas quedan excluidas de la norma, de tal forma que sólo cuando el volumen de ingresos que proceda de ventas al cliente final sea superior al 40% puedan estar afectadas por esta norma.

ENMIENDA NÚM. 160

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

[...]

2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, [...], siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, **la venta de bienes o la prestación de servicios en cuestión haya** ~~hayan~~ ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.»

JUSTIFICACIÓN

La redacción actual del Proyecto establece un ámbito de aplicación basado en una serie de umbrales no cumulativos indicativos del tamaño de la empresa. En caso de cumplirse alguno de ellos, tendrá como consecuencia la aplicación del Proyecto de Ley a dicha empresa con todo su conjunto de obligaciones. Dos de estos requisitos constituyen umbrales económicos (volumen de negocios anual y balance de negocios anual) y uno laboral (número de empleados), aunque no esclarecen si toman como referencia todos los servicios y productos comercializados por la empresa o únicamente aquellos que sean prestados frente a consumidores y usuarios.

Según se deriva de las obligaciones del Proyecto de Ley, cada oferta individual de producto o servicio necesitará su servicio de atención al cliente especializado organizativa y técnicamente (p.ej. artículo 9, sobre medios materiales y humanos). Teniendo esto en cuenta, es necesario clarificar que los umbrales económicos que delimitan el ámbito de aplicación subjetivo del Proyecto de Ley se circunscriben a cada servicio y producto en concreto. Aunque una empresa o grupo de empresas pueda superar estos umbrales en su conjunto, esta situación puede no corresponderse con una oferta de productos o servicios concreta. En otro sentido, se está dando por sentado que el tamaño de la empresa se corresponde con la magnitud de los productos o servicios ofrecidos, cuando esta relación no es necesariamente directa. Esto puede llevar a situaciones donde el establecimiento de un sistema de atención al cliente para determinados productos o servicios es antieconómico, porque los ingresos que generan no justifiquen el desembolso.

Consecuentemente, cuando un producto o servicio en particular supere las cifras de volumen de negocio anual, de balance de negocios anual o de número de empleados dedicados; todo ello por sus actividades en territorio español; será de aplicación el Proyecto de Ley a ese servicio o producto. El Proyecto de Ley no sería aplicable al resto de productos o servicios que no superen dichos umbrales de forma individual, hasta que no alcancen una magnitud suficiente que justifique el coste económico del establecimiento de sus servicios de atención al cliente.

ENMIENDA NÚM. 161

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial **y como consecuencia, en todos aquellos supuestos en los que exista regulación especial, no será de aplicación la presente normativa.**

5. En particular, los servicios financieros se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4 **y los capítulos II, III y IV de esta ley** -el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de esta ley.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 110

JUSTIFICACIÓN

Los artículos y capítulos cuya exclusión propone esta enmienda contemplan supuestos respecto de los que existe regulación especial y a los que, por tanto, no aplica la norma general. La Exposición de Motivos del proyecto, apartado III señala lo siguiente:

Respecto del ámbito de aplicación de la norma, es preciso tener en cuenta que hay sectores que ya cuentan en la actualidad con normativa propia que regula determinados aspectos de los servicios de atención a la clientela. Es por ello por lo que, en aras de la seguridad jurídica, en el apartado cuarto del artículo segundo se positiviza el principio de especialidad. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. Este principio de especialidad opera tanto respecto de las normativas nacionales de ámbito sectorial, algunas de las cuales son modificadas por la propia ley en virtud de sus disposiciones finales, como de Reglamentos de la Unión, que resultan de aplicación directa.

En consecuencia, la presente enmienda es necesaria en aras de la seguridad jurídica para evitar que la norma establezca fuentes de conflictos y litigios derivados de ambigüedades respecto de la aplicación de la normativa especial. Debe tenerse en cuenta que, de lo contrario, los organismos de consumo pueden verse desbordados por múltiples y confusas reclamaciones derivadas de supuestos que generan expectativas no razonables.

ENMIENDA NÚM. 162

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

[...]

6. Asimismo, los servicios de comunicaciones electrónicas se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma supletoria. **No obstante, no serán de aplicación al sector de las comunicaciones electrónicas el apartado 3 y 4 del artículo 4, la letra d) del apartado 3 del artículo 5, y los artículos 6, 7, 11, 12, 13 y 17.»**

JUSTIFICACIÓN

La normativa sectorial de aplicación a los servicios de comunicaciones electrónicas ya contiene regulación sobre los aspectos que tratan de regular estos artículos. En concreto:

- Los arts. 4.4., 7, 11, 12. Se regulan en la Carta de derechos del usuario.
- Los arts. 4.3.c), 6, Se regulan en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio.
- Los arts. 5.3d) y 13 y 17, se regulan en la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

Además, la Ley General de Telecomunicaciones ya regula por su parte aspectos de los arts.4.3 c), 6, 7, 11 y 12.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 111

La no excepción a las empresas de los servicios de comunicaciones electrónicas de estos artículos produciría una enorme inseguridad jurídica en el sector dado las contradicciones entre la normativa sectorial de aplicación y la redacción propuesta en este proyecto de ley. Por tanto, si finalmente no se excluyen de su aplicación, en la totalidad del texto, a los operadores de telecomunicaciones, debe no aplicárseles los citados artículos.

ENMIENDA NÚM. 163

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

[...]

7. De acuerdo con la normativa general de protección del consumidor, esta ley es de aplicación a la oferta onerosa de productos y servicios, cuando la persona consumidora o usuaria los contrate a cambio de una contraprestación económica.»

JUSTIFICACIÓN

La redacción actual del Proyecto de Ley no aclara el régimen de aplicación, en función del modo de comercialización de productos o servicios en cuestión. Es necesario clarificar que quedan incluidos en el ámbito de aplicación aquellos productos o servicios que el consumidor haya contratado mediante una contraprestación económica.

Tradicionalmente se ha entendido que existe una relación de consumo, esto es, una relación entre consumidores y empresarios (tal y como se definen en la normativa específica), cuando existe una contratación onerosa en la que el consumidor efectúa un pago por un producto o servicio ofertado por el empresario. Este es el ámbito de aplicación de la mayor parte de nuestra normativa estatal de consumo, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. La única excepción a esta regla es, en línea con las directivas de la Unión Europea, el conjunto de normas que aplica a la contratación en materia de consumo (Libro Segundo del Real Decreto Legislativo 1/2007). Para estas disposiciones, el artículo 59 extiende excepcionalmente el ámbito de aplicación del siguiente modo (apartado 4): «El ámbito de aplicación de este Libro también abarcará los contratos en virtud de los cuales el empresario suministra o se compromete a suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor o usuario y este facilita o se compromete a facilitar datos personales, salvo cuando los datos personales facilitados por el consumidor o usuario sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de suministrar los contenidos o servicios digitales objeto de un contrato de compraventa o de servicios o para permitir que el empresario cumpla los requisitos legales a los que está sujeto, y el empresario no trate esos datos para ningún otro fin».

Este ámbito de aplicación ampliado no aplica a los servicios de atención al cliente, que se regulan en los apartados 2 y 3 del artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, fuera del Libro Segundo. No obstante, esta diferenciación de ámbito de aplicación no está clara en la redacción actual del Proyecto de Ley. Teniendo en cuenta que esta es una normativa de referencia para un gran número de operadores jurídicos, de muy diversa categoría, es necesario que su aplicación sea clara y aporte el mayor grado de seguridad jurídica posible. Por ello, es necesario incluir una referencia clara a este ámbito de aplicación general directamente en la norma, sin necesidad de acudir a otros instrumentos jurídicos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 112

ENMIENDA NÚM. 164

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

[...]

13. Horario comercial: en el caso de empresas que ejerzan su actividad económica a través de establecimiento físico, será el comprendido entre la hora de apertura y de cierre de dicho establecimiento, de conformidad con la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales y las legislaciones autonómicas correspondientes, con independencia de que también desarrollen su actividad por vía electrónica.

En el caso de las empresas que comercien exclusivamente por vía electrónica determinarán su horario comercial por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores.»

JUSTIFICACIÓN

El artículo 14 del Proyecto de Ley introduce el concepto de «horario del servicio de atención a la clientela» por referencia al concepto de «horario comercial de la empresa», señalándose que lo será «independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica».

Existe una diferencia substancial entre aquellas actividades comerciales que se ejercen principalmente a través de establecimientos físicos (sin perjuicio de que, secundariamente, desarrollen su actividad por medios electrónicos), de aquellas otras actividades comerciales que se desarrollan íntegramente por medios electrónicos y no disponen de un establecimiento físico.

La falta de una definición del concepto de «horario comercial de la empresa» puede llevar a interpretaciones sesgadas de la Ley, y para las empresas que prestan sus servicios de forma presencial sería desproporcionado exigir un horario del servicio de atención a la clientela más amplio que el horario de apertura de su establecimiento físico. Por ello, se considera oportuno concretar el concepto de «horario comercial», de manera que (i) en el caso de empresas con establecimientos físicos, el horario comercial sea el que se determine con arreglo a la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales y las legislaciones autonómicas correspondientes, es decir, con independencia de si también desarrollan su actividad por vía electrónica; (ii) y en el caso de empresas que se dedican íntegramente al comercio por vía electrónica, deberán determinar su horario comercial con arreglo a las franjas horarias en las que desarrollen su actividad comercial.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 113

ENMIENDA NÚM. 165

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

[...]

XX. Solicitud: cualquier gestión relacionada con el alta o baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas, condiciones o del plan de precios, la modificación de datos del contrato, etc.»

JUSTIFICACIÓN

Es necesario tener la definición de «solicitud», y que será para la que se deberán establecer los condicionantes en la ley, en lugar de para la definición de «consulta».

ENMIENDA NÚM. 166

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, ~~al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada~~ o haya celebrado un contrato con una empresa presentadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que se haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.»

JUSTIFICACIÓN

Según el artículo citado, el concepto de clientela, además del consumidor u usuario que haya adquirido un bien o suscrito un contrato, abarca a cualquier persona a la que se le haya enviado o dirigido una oferta comercial (ej.: folleto, email, o simplemente cualquier otra promoción hecha con carácter público), aunque posteriormente no haya contratado ninguno de los servicios contratados. Entendemos que la presente Ley tiene como objeto aquellos usuarios que tienen la condición de clientes puesto que han suscrito un contrato con la empresa presentadora de servicios o comprado un bien.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 114

ENMIENDA NÚM. 167

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

[...]

XX. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone añadir una definición específica, a los efectos de la norma, de las «personas de edad avanzada», dado que se trata de un concepto jurídico indeterminado que se utiliza en múltiples ocasiones a lo largo de la norma y que podría generar inseguridad jurídica. Por razones sistemáticas, se propone incorporar esta definición.

ENMIENDA NÚM. 168

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato. A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;

b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 115

En los mercados liberalizados de energía en los que existe un comercializador y un distribuidor esos clientes finales, a todos los efectos, serán considerados como clientes de las comercializadoras. Solo si esa clientela se dirige directamente a la distribuidora se considerará como clientela de la misma.»

JUSTIFICACIÓN

Es necesario dejar claro que en los mercados liberalizados de energía la compañía distribuidora, con carácter general, no considerará al consumidor final como su clientela, que, por norma general, lo será de una empresa comercializadora, y que éste será considerado como tal por aquella solamente cuando el consumidor final se dirija directamente a la compañía distribuidora.

ENMIENDA NÚM. 169

**Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

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

Quedan excluidas de la definición anterior, y en particular de lo referente a las averías, las cuestiones relativas a la atención de urgencias del sector de hidrocarburos, que se regirán por la normativa sectorial que le sea de aplicación.

[...]

11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Quedan excluidos de la definición anterior aquellos canales complementarios para atender obligaciones desarrolladas en normativas sectoriales y/o que tengan alguna finalidad concreta y/o que puedan permitir un tratamiento específico de la clientela, siempre que la empresa disponga de un teléfono de atención a la clientela en el que el consumidor pueda realizar las gestiones indicadas en el párrafo anterior.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 116

JUSTIFICACIÓN

La redacción propuesta de la definición de servicios de atención a la clientela puede ser ambigua y en la medida que afecta a una gran amplitud de sectores y aspectos de las empresas se considera necesario revisar y concretar el ámbito de la definición, en la medida que no todos los canales de comunicación con los clientes deben quedar englobados en el ámbito de esta ley.

En este sentido se proponen añadir dos párrafos nuevos que tienen por objeto aclarar la definición de las incidencias, más concretamente de las averías, y de los servicios de atención a la clientela.

En lo referente al sector gasista, en el primer caso, se propone acotar la definición de lo que ha de interpretarse por avería y aclarar que dicho concepto no incluye lo que en el sector gasista se denomina urgencia. Se considera que la urgencia del ámbito de los hidrocarburos tiene su normativa específica (p.e. el Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11), y que, además, por su carácter especial no se limita a lo que esta norma entiende por clientela. Así, por ejemplo, los centros de atención de urgencias atienden no solo a los usuarios, también a las administraciones y otros organismos, a los servicios de emergencia de la administración (bomberos, teléfono 112, policía) y a cualquier persona que desee comunicar una urgencia, p.e. por un olor a gas en la calle, ... es decir que el alcance del servicio trasciende la clientela propiamente dicha. Por ello entendemos que las urgencias del sector de hidrocarburos deben quedar enmarcadas exclusivamente en el ámbito sectorial y consideramos que, en aras a una mayor claridad regulatoria, debe quedar explicitada dicha exclusión.

En el segundo caso, la definición de servicios de atención a la clientela, creemos que es importante aclarar que las empresas, mientras mantengan el cumplimiento de las obligaciones de atención a la clientela previstos en el proyecto de ley, deben poder desarrollar y disponer de canales complementarios que permitan diferentes gestiones y que queden fuera del ámbito de esta ley (sirva a modo de ejemplo para el sector gasista la consideración que la regulación sectorial hace de las lecturas de los suministros, Artículo 51 del RD 1434/2002, modificado por el RD 1085/2015, y de las inspecciones periódicas, Disposición adicional primera del RD 984/2015). Hay que considerar que mientras la empresa prestadora del servicio mantenga el teléfono de atención a la clientela para la realización de las gestiones indicadas en la definición del punto 11 de este artículo, también puede habilitar canales complementarios, bien porque permitan un mejor servicio, bien porque sean más eficientes.

ENMIENDA NÚM. 170

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada e **y** haya celebrado un contrato **directamente** con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

- a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
- b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.
- c) **Las personas usuarias de servicios básicos y de interés general prestados por las Administraciones Públicas.**

~~2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento por la clientela en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.~~

3. Empresa o empresario: los definidos como empresario en el artículo 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. **A efectos de su inclusión en esta Norma, se considerará que la mención a “empresa o empresas” incluye también a las Administraciones Públicas.**

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

[...]

10. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención **a la clientela**, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas.

11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa **expresamente** pone a disposición de la clientela, ~~cuya para la finalidad es la emisión de información~~, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).

12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el artículo 59 bis.1.q) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. **A estos mismos efectos, el servicio digital recogido en el artículo 59 bis.1.o) será también válido como soporte duradero.»**

JUSTIFICACIÓN

Sobre los apartados 1 y 3: se entiende que una persona interesada en productos o servicios, independientemente de disponer o no de una oferta, no se considera como clientela hasta que adquiere cualquiera de ellos.

Debe quedar claro que quedan fuera las relaciones B2B2C.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 118

Por otro lado, partiendo de que la Norma persigue la mejora y garantía de la calidad de la atención a clientes y usuarios, excluir de su aplicación a los servicios básicos y de interés general que prestan las diferentes Administraciones supone un agravio relevante que no redundaría en el propósito declarado en la propia norma, de mejorar la atención.

Cabe destacar servicios muy relevantes de la Administración en los que el ciudadano, en calidad de usuario, recibe una calidad de servicio, cuanto menos mejorable (SEPE, Seguridad Social, AEAT, atención sanitaria de las CC.AA., servicios públicos locales gestionados directamente por las Administraciones Públicas, etc.). En estos casos, todas las mejoras que incluye la nueva Norma (tiempo de acceso al servicio de atención, de resolución de casos, de limitación de la automatización y/o acceso a una atención personalizada, etc.) serán de aplicación ya que, en algunos de estos servicios, la atención es claramente mejorable (cuando no es el caso en que el ciudadano-usuario queda en indefensión debido a la falta de atención o imposibilidad de acceder a un servicio personal, como en el caso del SEPE).

Sobre el apartado 2: en las enmiendas propuestas en este mismo documento, principalmente la enmienda referente al artículo 4, se propone la supresión de las obligaciones sobre las simples consultas por parte de los clientes como se justifica seguidamente. Dado que se propone eliminar toda regulación sobre ese tipo de acción, en coherencia se propone también eliminar la definición del término en el artículo relativo a definiciones ya que no es necesario a los efectos de esta norma.

Sobre el apartado 4: no se puede asimilar una incidencia a una gestión relacionada con el alta, baja o modificación de las condiciones del contrato, y que deben ser consideradas como solicitudes. En las empresas de servicios de suministro, el trámite de baja tiene una gestión comercial, mientras que las averías se resuelven a través de una gestión técnica.

Sobre los apartados 10 y 11: en tanto en cuanto la definición de «Queja o reclamación» comienza con la absolutamente amplia expresión de «cualquier manifestación», resulta necesario incluir la precisión de que deba ser comunicada al «servicio de atención a la clientela» para vincular ello, sin posibilidad de confusión, a la definición siguiente de, precisamente, ese concepto particular de esta norma que es «servicio de atención a la clientela». Y se propone enmendar la definición de este concepto para que no se pueda interpretar que cualquier medio de comunicación del que disponga la empresa puede ser considerado servicio de atención a la clientela, sino que debe estar expresamente organizado y dispuesto para esta finalidad. En la misma línea, se propone eliminar la referencia a «emisión de información» como finalidad por innecesaria ya que en el resto del apartado se contempla toda actividad comunicativa relevante en cuanto al ámbito de la norma, y porque no resulta un concepto concreto pudiendo dirigirse a la confundida y errónea conclusión de que, por ejemplo, los perfiles de Redes Sociales son, por defecto, «servicio de atención a la clientela».

Sobre el apartado 12: el punto 59 bis.1.q) define como «Soporte duradero: todo instrumento que permita al consumidor o usuario y al empresario almacenar información que se le haya dirigido personalmente de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene la consideración de soporte duradero, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS».

Los medios indicados no incluyen expresamente los «Servicio Digital», recogidos en el mismo artículo en el punto o), y aunque tampoco los omite expresamente (indica «entre otros»), pensamos que es mejor una inclusión expresa.»

ENMIENDA NÚM. 171

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 119

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

~~7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley: «~~

JUSTIFICACIÓN

La presunción de inocencia constituye un derecho fundamental de la ciudadanía según el art 24.2 de la Constitución y el art. 6.2 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, viene recogida expresamente en nuestro ordenamiento para los procedimientos administrativos sancionadores en el art. 53.2.b) de la Ley 39/15 donde entre los derechos del interesado en el procedimiento administrativo sancionador tendrá el derecho «A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario». El desplazamiento de la carga de la prueba al administrado que propone el artículo 4.9 vulnera estos principios y la jurisprudencia de los Tribunales que los han desarrollado en el ámbito del Derecho administrativo sancionador.

En otras cabe citar la STS de 3 de junio de 2008 (rec.146/04), que recuerda la doctrina del Tribunal Constitucional que señala que «el principio de presunción de inocencia garantiza el derecho a no sufrir sanción que no tenga fundamento en una previa actividad probatoria sobre la cual el órgano competente pueda fundamentar un juicio razonable de culpabilidad, y comporta, entre otras exigencias, la de que la Administración pruebe y, por ende, motive, no sólo los hechos constitutivos de la infracción, la participación en tales hechos y las circunstancias que constituyen un criterio de graduación, sino también la culpabilidad que justifique la imposición de sanción (entre otras, SSTC 76/1990, de 26 de abril; 14/1997, de 28 de enero; 209/1999, de 29 de noviembre y 33/2000, de 14 de febrero)». Asimismo, la STS de 10 de julio de 2007 (rec.306/2002) precisa que ha de ser la administración la que demuestre la culpabilidad pues «no es el interesado quien ha de probar la falta de culpabilidad».

ENMIENDA NÚM. 172

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela ~~gratuito~~ **sin coste directo**, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.»

JUSTIFICACIÓN

La redacción actual prevé la existencia de servicios de atención a la clientela que sean «gratuitos» (art. 4.1). Aunque se entiende y se comparte plenamente esta previsión, se considera que la expresión «sin coste directo» es más precisa aquí que el término «gratuito».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 120

Según la RAE el adjetivo «gratis» significa «De balde o de gracia», así como «Arbitrario, sin fundamento». Todas estas aceptaciones no parecen compatibles con finalidad de este servicio, que ni puede ser arbitrario, ni tampoco graciable.

ENMIENDA NÚM. 173

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

Texto que se propone:

Donde dice:

En todos los casos que se indica en el documento «consulta, queja, reclamación o incidencia».

Debe decir:

«solicitud, queja, reclamación, o incidencia».

JUSTIFICACIÓN

En el artículo 3 se indica la misma definición para queja y reclamación.

Las consultas no deberían requerir el control indicado en la Ley, pero sí las solicitudes, para las que se propone una definición recogida en una de nuestras enmiendas.

ENMIENDA NÚM. 174

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 121

b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

c) Tener constancia de las **solicitudes** ~~consultas,~~ **siempre que impliquen la apertura de una solicitud, queja, reclamación** ~~quejas, reclamaciones e~~ o incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y o un justificante por escrito, ~~en un soporte duradero a elección de la clientela;~~ **salvo aquellas que hayan quedado resueltas de forma telefónica o por medios telemáticos en la comunicación inicial del cliente. En el caso de que la reclamación fuera en tienda física se ofrecerá una clave identificativa para poder consultar por cualquiera de los medios establecidos en la presente Ley.**

d) ~~Quando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.~~

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

~~a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;~~

b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;

d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las **posibilidades** de contratar energía procedente de fuentes renovables, **a los servicios de atención a la clientela de las empresas de electricidad y gas natural que realicen actividades liberalizadas según lo dispuesto en la normativa sectorial.**

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, **salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas**, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten **gravemente** a la ~~prestación del servicio o a su~~ continuidad a través de los canales o datos de contacto **habilitados por la empresa**, preferente indicados por la clientela en el contrato, **a cuyo fin las empresas distribuidoras de electricidad y gas deberán informar, con la mejor información disponible en el momento (origen de la incidencia, afectación medidas adoptadas y plazo de resolución y restauración del suministro), a las empresas comercializadoras de posibles incidencias que afecten al suministro. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.**

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá **establecerse los principios de información que deberán ser veraces y precisos** suministrarse esta información, ~~que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan~~ , y será comunicada por las empresas de **sin dilación de forma inmediata**, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas **podrán utilizar todos los elementos de prueba admitidos en derecho para acreditar su diligencia en el cumplimiento de** ~~asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.~~ **En cualquier caso, la información de**

carácter personal que pueda ser necesaria para la gestión de las reclamaciones sólo será exigible si se adecúa a lo establecido Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.»

JUSTIFICACIÓN

Sobre el punto 2: tanto el apartado 2.b como el 2.d reiteran lo establecido en el art. 21.1 del RDL 1/2007, por tanto deben suprimirse En el caso específico del apartado 2.b. se encuentre regulado en muchos casos en la legislación sectorial, nacional o internacional.

Se considera especialmente gravoso el punto 2.c), que exige la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela. Resulta desproporcionada tanto la exigencia de esta clave, cuando puede haber otros medios para la identificación, como la elección por parte de la clientela, dejándolo a su unilateral criterio, del concreto soporte. Se podría llegar a deducir que obliga a ofrecer un portal con un acceso al consumidor para que por medio de su clave identificativa pueda acceder en cualquier momento al estado de su reclamación/consulta, etc. (en trámite, resuelta) esto generaría una carga para las empresas y el mantenimiento de esta plataforma. Consideramos que debería ser suficiente la dotación de la clave para que el consumidor pueda consultar el trámite por otros medios que decida la empresa.

En el caso de «consultas» efectuadas por cualquier cliente solicitante, el cumplimiento de esta obligación exigiría que los responsables del servicio de atención a la clientela recabasen o solicitasen datos identificativos del solicitante de información que, en ocasiones, podrían resultar desproporcionados o innecesarios. Las «consultas» son trámites de mera petición de información que no generan, necesariamente, ninguna relación con el solicitante y, como hemos dicho, la solicitud de datos personales para poder entregar una clave identificativa y un justificante puede resultar desproporcionada con relación a la petición efectuada. Por ejemplo, en una consulta sobre qué rutas existen a la venta, qué horarios, así como otras informaciones, no requiere de apertura de caso ya que la información se facilita por el canal en que se recibe el contacto de cliente y, por tanto, no se abre una queja o reclamación.

Las empresas que se relacionan de manera habitual con el consumidor reciben peticiones masivas de información no relacionada con quejas, reclamaciones o incidencias, y que no tienen ningún impacto en la prestación de un servicio por una contraprestación económica. Por lo tanto, y a fin de no crear una carga extraordinaria de trabajo ni de generar una obligación que exija recursos extraordinarios de manera constante a las empresas, consideramos que se debería eliminar la obligación de mantener el requisito de una clave identificativa, un justificante por escrito y un soporte duradero en el caso de las consultas.

En aras de garantizar la coherencia y armonización normativa respecto a los derechos de los consumidores, proponemos usar la definición de soporte duradero presente en la DIRECTIVA (UE) 2011/83 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, que define el «soporte duradero» como «todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios». Teniendo en cuenta esta definición, y en aras de garantizar que el cumplimiento de las obligaciones de esta ley no se traduzca en una carga extraordinaria de trabajo ni de generar una obligación que exija recursos extraordinarios de manera constante a las empresas, consideramos que las empresas deben poder elegir el tipo de soporte duradero usado.

Para reforzar estos argumentos, hay que destacar alguna inconsistencia en la Norma, en relación a los cuatro conceptos de contacto que recoge:

— Quejas, reclamaciones e incidencias: Vienen indicados y detallados en el Artículo 3 («Definiciones»). Sin embargo, las consultas no se incluyen ni describen en este artículo y, sin embargo, todo el desarrollo normativo las da el mismo nivel de tratamiento y obligaciones que a las primeras.

— A modo de ejemplo, se incluyen obligaciones para los cuatro tipos de contacto (consultas, quejas, reclamaciones e incidencias) en la mayoría de los artículos, estableciendo regulación tan importante como la exigencia de un justificante escrito (no tiene sentido en las consultas), los plazos de resolución, etc.

— Adicionalmente, la disposición final primera recoge una modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que incluye una redacción referida sólo a quejas y reclamaciones, que entra en colisión con la indicada en esta Norma en su Artículo 12 (menciona consultas, quejas, reclamaciones e incidencias).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Por último, en caso de no adoptarse la anterior propuesta, debería matizarse en el sentido que no será necesaria esta clave identificativa si la consulta en cuestión se resuelve en el mismo momento de la atención telefónica. Y en caso de que el cliente realice la interacción telefónicamente, se debería admitir con facilitar por este medio la clave identificativa, siempre siendo posible verificarlo en una auditoría mediante la grabación de la llamada.

Sobre el punto 3. el punto 3.a reitera lo establecido en el art. 21.1 del RDL 1/2007, por tanto, deben suprimirse. Con respecto al 3.d, en coherencia con lo dispuesto por la normativa sectorial, tal como establece el Artículo 12 apartado primero de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico la actividad de distribución tiene objeto social exclusivo, y no tiene permitido realizar actividades de producción, comercialización o servicios de recarga energética, por lo que no tiene permitido realizar asesoramientos relativos a actividades de generación ni comercialización. Por tanto, debe contemplarse la excepcionalidad en los casos de las actividades reguladas, como la actividad de distribución, pues no puede realizar actividad distinta para la que se ha regulado.

Sobre el punto 4: en el caso del sector eléctrico y el sector gasista, entendemos que existen motivos de suspensión del suministro que deben ser respetados en todo caso, ya que, por ejemplo, pueden afectar directamente a la seguridad de las instalaciones y de las personas.

Por ello entendemos que debería hacerse una excepción para el sector eléctrico y el sector gasista a este respecto, y tenerse en cuenta que en el proceso de suspensión del suministro puedan participar, no sólo la empresa comercializadora ante la que interpone la reclamación, sino en su caso, la empresa distribuidora en la medida en que ésta efectúa necesariamente el corte de suministro.

Sobre el punto 5: se solicita que la obligación de información recogida en este artículo solo afecte a incidencias graves, en aras del principio de proporcionalidad. En su defecto, se solicita que solo aplique dicha obligación a servicios en los que, por sus características, sea proporcional que cualquier incidencia amerite la comunicación de la misma a la clientela. Dichas características no se aprecian en los servicios financieros con el carácter que se da en el resto de los servicios básicos, especialmente suministros, por lo que deberían quedar exentos de la mencionada obligación.

Adicionalmente, se propone que se suprima la obligación de que la clientela manifieste en el contrato sus preferencias en cuanto al canal o datos de contacto, en la medida en que, si opta por uno y no se le puede contactar, es posible que no sea debidamente informado de la incidencia con la celeridad que prevé este apartado. En su defecto, se solicita que dichas preferencias sean un listado concreto que ofrezca la compañía, de manera que el cliente no manifieste preferencias que no sean factibles para la empresa por razones técnicas, humanas o económicas.

Por otro lado, la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico regula las peculiaridades sectoriales y distingue las funciones y obligaciones que corresponden a las Comercializadoras y aquellas que les son propias a las empresas Distribuidoras.

Por tanto, se entiende como servicio a aquello acotado al ámbito de la Ley «servicios de carácter básico de interés general», por tanto, es relevante acotar estas comunicaciones e incidencias a la «continuidad del servicio».

De debe tener en cuenta, además, que los servicios de atención a la clientela tienen como finalidad dotar de una mejor atención a los clientes de las empresas con los que mantienen (o mantenido, según el caso) una relación contractual en la que ambos forman parte. La inclusión de la mención a «A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato» añade una obligación a las empresas que debería ser asumida por los propios clientes en la medida en que son éstos los concededores de su propia situación. En este sentido, la verificación periódica carecería del efecto deseado si el cliente ha facilitado un medio de contacto que posteriormente cambia sin previo aviso. De suceder este cambio sin aviso, la empresa no podría efectuar la citada verificación y, además, se colocaría en una situación de incumplimiento que resulta imputable al propio cliente.

Por último, en el caso de que esta norma alcance a las empresas comercializadoras de electricidad y gas es necesario aclarar que estas no disponen de información sobre las incidencias en el suministro, cuando se producen, causas o tiempos para restablecer el mismo, si esta información no lo proporciona la distribuidora. Las comercializadoras no intervienen en el suministro de electricidad y gas (en sentido estricto de la palabra) y no tiene capacidad de resolver las incidencias o restablecer el mismo.

Sobre el punto 7: la regulación introducida en el apartado 7, que establece una carga de la prueba de las empresas ante cualquier cuestionamiento por parte de las autoridades o de cualquier otro agente

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 124

sobre el cumplimiento de las medidas legales, parece desproporcionado. Así este artículo daría pie a que se plantease cualquier demanda o reclamación, sin un mínimo elemento factual o documental. Desde este punto de vista parece más adecuada la regulación dirigida a facilitar a las empresas por cualquier medio la garantía de cumplimiento, máxime cuando el propio texto de la norma contempla medidas de certificación o auditoría.

Por último, no puede solicitarse o no puede exigirse a las empresas que dispongan de más información de carácter personal para la gestión de los servicios al cliente que aquélla que realmente sea posible obtener de acuerdo con la normativa de Protección de Datos y los procedimientos que está regula.

ENMIENDA NÚM. 175

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

[...]

~~4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.»~~

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, la redacción de este apartado resulta confusa, hasta el punto de que no queda claro qué tipo de supuestos se pretenden regular exactamente. En este sentido, el texto establece la imposibilidad de que proveedor de un servicio lo suspenda mientras se encuentre pendiente de resolución una reclamación «si la misma tiene que ver con el motivo de dicha suspensión». Por tanto, ¿ha tenido o no lugar la suspensión cuando se produce la reclamación?

En todo caso, parece que esta previsión regularía un supuesto en el que, estando en juego la suspensión de un determinado servicio de tracto sucesivo ¿como es el agua?, la presentación de una queja o reclamación impediría que se llevase a cabo esta suspensión.

En el caso del agua, los procedimientos que pueden dar lugar a la suspensión están previstos en el reglamento regulador del servicio. Por lo general, estos procedimientos se sujetan a la normativa de procedimiento administrativo, que incorpora su propio régimen de recursos y regula también los supuestos de suspensión, todo ello con carácter básico.

Por esa razón se considera que este régimen podría no ser respetuoso con la normativa aplicable en el ámbito del agua y se propone eliminar esta previsión.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 125

ENMIENDA NÚM. 176

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 5

Texto que se propone:

«Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar **bien sea: 1. en la sala de ventas por medio de cartelería o en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes o y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación, atendiendo a la naturaleza de la relación contractual que se desarrolle. En el soporte elegido** ~~En estos soportes~~, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y ~~en un lugar destacado~~, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, **en un enlace** en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. **o, en su caso, con lo que pueda venir establecido por la normativa específica al producto o servicio afectado.**

2. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte, o documento de compra, cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa, estos estarán visibles en los lugares de venta de los productos o servicios adquiridos, en las páginas web de las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios ~~y en el propio medio de transporte o documento de compra.~~

No será responsabilidad de la empresa que presta el servicio de transporte habilitar un canal de comunicación a los clientes.

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará **o tendrá disponible o accesible, en atención a la naturaleza de la relación contractual**, de forma clara y comprensible la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, ~~los indicados en el artículo 7.1 de esta ley:~~ **la vía postal, telefónica o un medio de comunicación electrónica.**

b) Mecanismo que garantice a la clientela, ~~a su elección~~ a través de un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las ~~consultas~~, quejas o reclamaciones e incidencias **siempre de acuerdo con lo que disponga la normativa sobre protección de datos.**

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, **y que no haya sido resuelto de forma telefónica o por medios telemáticos en la comunicación inicial del cliente**, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela.

d) **En el caso de los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, o reclamaciones e incidencias posibles** que, en ningún caso, podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 126

e) Canales de comunicación disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de la ley.

~~f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.~~

g) Horario del servicio de atención a la clientela.

4. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior formará parte integrante de los contratos ~~celebrados por la empresa~~ **que la empresa celebre tras la entrada en vigor de esta Ley** y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, ~~así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato.~~

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, ~~además, se introducirán a través de~~ locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible.»

JUSTIFICACIÓN

Sobre el punto 1: disponer todos los medios de contacto en facturas, contratos y página web supone la ocupación de mucho espacio y una repetición innecesaria. Se podría incluir una mención a un enlace en dichos documentos, que llevaría a la información necesaria. Además, los usuarios ya tienen acceso a consultar los canales de comunicación de atención al cliente en los datos que aparecen en el contrato y en la página web.

Además, si bien las empresas deben dar visibilidad a las vías de contacto, hemos de considerar que los lugares destacados en una página web es para que el cliente pueda realizar aquellas gestiones habituales en las necesidades de un cliente, tales como la consulta de horarios y disponibilidad, así como realización de una reserva, consulta de políticas de equipaje, restricciones de viajes..., además de contactar con atención al cliente.

Por otro lado, teniendo en cuenta el amplio ámbito de relaciones contractuales que puede llegar a abarcar el proyecto de Ley, resulta muy difícil establecer esquemas para todas ellas, con lo cual la información facilitada al consumidor tendrá que adaptarse al tipo de contrato o de servicio prestado y del proceso comercial.

Para constatar lo expuesto en la presente justificación, proponemos el siguiente ejemplo entre otros posibles, en relación con el Sector Eléctrico, ya que tanto la Ley 24/2013 de este sector, como la Ley 34/1998 establecen en sendos textos legales obligaciones a las empresas energéticas en relación con los servicios de atención al cliente. A estos efectos, la falta de referencia a esta normativa puede generar discrepancias entre las citadas normas, máxime cuando las referidas a energía podrían tener la consideración de normativa especial. Dichas referencias, además, guardan coherencia con lo ya manifestado en este texto en el que se repiten a lo largo del mismo (ej. art. 5.3.d).

Sobre el punto 2: se propone eliminar el último párrafo del punto 2, por congruencia con la redacción del artículo.

Se sugiere la eliminación de: «y en el propio medio de transporte o documento de compra» ya que a veces su tamaño imposibilita reflejar dicha información en ese soporte. Cuando los clientes adquieren una reserva, reciben toda una serie de informaciones y acceso a opciones adicionales, tales como checking, añadir servicios que mejoren su reserva, entre otros aspectos, dejando un espacio limitado, por lo que, si bien debemos facilitar las vías de contacto, al disponer de esta información en nuestra página web, proponemos añadir enlace a esta información.

También es importante señalar que no es responsabilidad de la empresa de transporte la de habilitar una canal de comunicación gratuito ni provincial para el consumidor. El servicio de transporte es como su nombre indica un servicio con la empresa vendedora, y sólo hace de intermediario.

El consumidor puede reclamar al vendedor y no al transportista/porteador del bien adquirido (ya sea compra física u online). Este criterio lo aplican, al menos hasta fechas recientes, los servicios de consumidores de algunas comunidades autónomas, quienes diferencian correctamente entre la relación consumidor-vendedor y la relación vendedor-transporte. Cuestión distinta es que el cliente-consumidor que recibe un paquete, es decir, que es «destinatario» del servicio de transporte, tiene también ciertos derechos conforme a la legislación reguladora del contrato de transporte terrestre (ley 15/2009), conforme a la cual el destinatario puede reclamar al transportista por daños o pérdida del paquete, aunque sea un tercero respecto del contrato de transporte. Claro que ello deriva a las juntas arbitrales de transporte, lo cual es un escenario jurídico muy distinto del de consumo.

Sobre el punto 3: en este apartado se indican unos extremos —relativos al servicio de atención a la clientela— sobre los que se debe informar ANTES de que el consumidor o usuario quede vinculado. En el artículo 7.1 de la misma norma se explicita que «Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.» Sencillamente, resulta imposible informar del «mismo canal a través del que se inició la relación contractual» ANTES de que se haya iniciado la relación contractual. Por ello, se propone esta enmienda del literal a) de este apartado.

No ocurre así con el literal e) del mismo apartado 3 del artículo 5, pues en ese caso se obliga a informar de los medios que tendrá el consumidor para la obtención de una resolución en caso de haberse ya establecido un vínculo.

Existen muchas consultas que no requieren de la apertura de una queja, reclamación o incidencia, tomemos como ejemplo las relativas a rutas u horarios, o a soporte en la interpretación de unas instrucciones de uso, etc..., en cuyo caso no se requiere de un registro. En el caso de quejas, reclamaciones e incidencias, el cliente se pone en contacto con nosotros por uno de los canales disponibles, y el registro de esta reclamación dependerá de los sistemas de la empresa, y del soporte utilizado por cliente para contactar. Por tanto, hay que tener en cuenta que según el soporte elegido el sistema de conservación de la información será diferente, ya que no se puede trasladar esta información de una aplicación de CRM a un sistema telefónico y lo mismo, al contrario.

Por otro lado, se estima que la obligación de conservar de manera duradera la información sobre consultas puede resultar innecesaria y un tanto desproporcionada (ej. consultas sobre consejos para el ahorro del agua, etc.). Se propone limitar esta obligación a quejas y reclamaciones y siempre dentro de las obligaciones que impone la normativa sobre protección de datos.

En relación al punto 3.d, se propone la eliminación de la mención a las consultas, ya que las «consultas» son trámites de mera petición de información que no generan, necesariamente, ninguna relación con el solicitante. Por otro lado, esta obligación general resulta inaplicable debido a la variada naturaleza y casuística de las quejas, reclamaciones o incidencias que se dan en la prestación de servicios a los consumidores, por lo que se propone que se obligue a dar una estimación de tiempo máximo cuando se trate de servicios básicos de interés general que se prestan de forma continuada, ya que la naturaleza del servicio prestado lo puede hacer posible.

No se puede definir y establecer un tiempo máximo previsto para la resolución de las incidencias, pues depende de la naturaleza de esta. [P. ej., cuando el problema este causado por una destrucción de la infraestructura, es imposible predecir el tiempo exacto de reparación].

Con respecto al punto 3.f, la obligación de información sobre los mecanismos de resolución de conflictos resulta innecesaria y redundante, a la vista de lo que actualmente establecen tanto el artículo 97.1 u) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, del Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios, como el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Por otra parte, en caso de que la empresa no esté adherida a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, obliga a informar de los organismos acreditados «en su territorio» obviando que existen canales de venta de ámbito nacional que no tienen un punto de conexión con un territorio específico (lo que sucede, por ejemplo, en las ventas online).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 128

Sobre el punto 4: sería conveniente señalar que la norma no tiene carácter retroactivo. Se propone la supresión de la parte relativa a las facturas en coherencia con la enmienda propuesta sobre el punto 5.1 y por las razones ya expuestas en este punto.

Sobre el punto 5: también se propone la posibilidad que cuando el medio utilizado sea la atención telefónica la información del servicio de atención a la clientela se realice a través de locuciones informativas.

ENMIENDA NÚM. 177

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

[...]

3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, ~~y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.~~ **se hará constar la dirección específicamente destinada a la recepción y gestión de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.»**

JUSTIFICACIÓN

De la redacción actual del artículo 6.3 se concluye que quienes deseen presentar una reclamación podrán dirigirla, no sólo a una dirección especialmente habilitada, sino también al domicilio social de la empresa.

En el caso de empresas de gran tamaño, el domicilio social es una ubicación en la que confluyen numerosas comunicaciones, oficiales, de proveedores y de toda índole. Por esa razón, se considera la medida propuesta puede dificultar una correcta recepción y tramitación de las reclamaciones.

El Proyecto de Ley promueve la atención especializada de las quejas y reclamaciones de los usuarios y parece más lógico que éstas vayan dirigidas específicamente al departamento que deba tratarlas (unido, por supuesto, a la posibilidad de que estas reclamaciones se tramiten por cualquier otra vía de las previstas en la Ley).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 129

ENMIENDA NÚM. 178

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual **siempre que el contrato se haya celebrado con posterioridad a la entrada en vigor de la presente ley**, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.»

JUSTIFICACIÓN

Puede no haber constancia documental del canal que se utilizó para celebrar un contrato, o bien no estar ésta en un medio adecuado para poder acceder a esa información en el momento en el que se solicite la atención.

ENMIENDA NÚM. 179

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de ~~consultas~~, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización ~~del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como,~~ **al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica** de cualquier medio de comunicación admitido a derecho, por ejemplo, mediante canal telefónico o comunicación electrónica.»

JUSTIFICACIÓN

Respecto de la supresión de la referencia a «consultas». Las empresas que se relacionan de manera habitual con el consumidor reciben peticiones masivas de información no relacionada con quejas, reclamaciones o incidencias, y que no tienen ningún impacto en la prestación de un servicio por una contraprestación económica. Por lo tanto, y en aras de no crear una carga extraordinaria de trabajo ni de generar una obligación que exija recursos extraordinarios de manera constante a las empresas,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 130

consideramos que se debería eliminar la obligación de mantener el requisito de dar un tiempo máximo previsto de resolución para las consultas.

Respecto de los canales para la presentación de las quejas/reclamaciones. Las formas válidas para presentar queja, reclamación o incidencias deberán ser alternativas y no excluyentes. En el caso de un cliente que haya efectuado una contratación presencial de bienes o servicios, no se puede contemplar que cada vez que usuario desee realizar una queja o reclamación un trabajador de la empresa desplazarse hasta el lugar donde se encuentre el mencionado usuario.

Respecto a los canales de comunicación, la atención al cliente se presta actualmente a través de nuevos canales en función del desarrollo tecnológico, siendo previsible que en el futuro continúe la evolución. Entendemos que deben ser las empresas las que deben poder elegir los canales y medios a través de los cuales gestionar la atención al cliente, sin que se impongan una serie de medios de comunicación con carácter de mínimos. Además de suponer una carga excesivamente onerosa para las empresas, no garantiza una mejor o mayor protección de los consumidores. Incluso, puede ser contraria a la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que se ha pronunciado a favor de obligar al comerciante a poder a disposición medios de comunicación que sean directos y eficaces, pero sin predefinir los mismos y sin obligar, en particular, a facilitar un número de teléfono al consumidor (Sentencia de 10 de junio de 2019, asunto C-649/17).

ENMIENDA NÚM. 180

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

«Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como ~~medio exclusivo de atención a la clientela~~ **como forma exclusiva de atención a la clientela, salvo en circunstancias excepcionales en las que no resulte posible por incidencias de carácter masivo que impidan la operativa de atención a la clientela habitual.**

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una ~~consulta, queja, reclamación,~~ o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada **desde su menú principal del canal telefónico**. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, ~~bots conversacionales, u otros medios análogos~~ deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada **en el caso en que la atención automatizada no sea efectiva para la resolución de la queja, reclamación o incidencia planteada por el consumidor o usuario.** ~~en cualquier momento de la interacción.~~

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. ~~En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.»~~

JUSTIFICACIÓN

Respecto al punto 1: en ocasiones, por problemas con los sistemas de información o de comunicación, o por haber una incidencia de gran calado que genera una cantidad desproporcionada de llamadas, el contestador automático puede ser el único medio disponible, incluso el más conveniente para empresa y clientela, durante un tiempo limitado.

Además, la experiencia de muchos clientes con el uso de BOTs como alternativa es muy positiva para aquellos clientes que optan por ella, ya que muchos clientes valoran positivamente el uso automático que le elimina la espera.

Sobre el punto 2: la redacción actual del Proyecto de Ley establece una preferencia injustificada por los sistemas de atención al cliente mediante la atención humana individualizada. No obstante, las soluciones tecnológicas pueden aportar mejores resultados, más acordes con las necesidades de la clientela y de forma más eficiente.

Haciendo referencia al Capítulo II de la ley (página 9) donde se indica explícitamente que «la norma abarque los desarrollos tecnológicos tanto presentes como futuros, pudiendo hacer uso de sistemas de inteligencia artificial que faciliten y sistematicen las comunicaciones entre las partes». Facilitar al cliente desde el menú principal de contacto la opción de hablar con un agente, ya que, los sistemas digitales facilitan la información general correspondiente a consultas generales que no necesitan de interacción con un agente, tales como horarios, rutas, ... También en algunas ocasiones se utiliza mensajes cerrados como fuente general de información al cliente, como, por ejemplo, una promoción que sólo está disponible en la web.

Los mecanismos automatizados de respuesta a quejas, consultas, reclamaciones o comunicaciones de incidencias tienen como función resolver de forma eficiente los problemas que se generalizan o repiten entre los consumidores y usuarios. Asimismo, sirven para filtrar la petición que tenga el consumidor y usuario y redirigirla al departamento responsable en cuestión óptimo para resolver su problema o incidencia. Por consiguiente, la posibilidad de que el propio consumidor o usuario pueda elegir la atención personalizada en cualquier momento de la interacción con el mecanismo automatizado, incluso antes de estas operaciones previas de filtrado o redireccionamiento, resultaría en una ineficiencia para resolver la cuestión planteada por el consumidor y usuario que, en última instancia, iría en su perjuicio. Además, este sesgo anti-tecnológico desincentiva la inversión en investigación y desarrollo de soluciones automatizadas que mejorarían la eficiencia y garantizarían altos estándares de atención a la clientela. Esto supone un perjuicio para industrias como la inteligencia artificial o el análisis de datos. Sin embargo, estas áreas forman parte de los objetivos de desarrollo industriales marcados por la Unión Europea y otros organismos internacionales como clave para el desarrollo económico sostenible de nuestro Estado.

No obstante, la norma debe ser garantista en lo que respecta a la atención a personas que pueden verse afectadas por la brecha digital. Por ello, es conveniente aplicar un criterio para la entrada de la atención humana personalizada que, en lugar de ser absoluto («en cualquier momento»), tenga en cuenta la efectiva calidad de la asistencia prestada a la clientela.

En relación con el punto 3: este artículo que presupone un esquema basado en «supervisores» que no supone una mejora de la atención al cliente, puesto que dicha supervisión normalmente viene referida a garantizar el funcionamiento y correcta dimensión del proceso, y no a un mayor conocimiento del problema a tratar. Por lo tanto, se considera que resulta más eficiente procurar asegurar la correcta tramitación de la queja o reclamación, que imponer a las empresas la obligación de tener un «segundo nivel» de supervisión, que tan sólo implicará unos costes extraordinarios para las empresas que no se traducen en una mejor satisfacción del cliente, ya que la casuística de las gestiones es tan variada que no se puede garantizar que un supervisor o un departamento de calidad puedan resolver el problema o incidencia.

Compartimos la necesidad de que el usuario sea atendido de la forma más breve posible y en el transcurso de la misma comunicación, sobre todo en el caso de servicios de carácter básico o interés general, a los que debiera estar dirigida la normativa. Pero no se puede pretender que las empresas dispongan y puedan facilitar el acceso instantáneo a una persona supervisora a petición del consumidor. No es viable teniendo en cuenta el volumen de reclamaciones que reciben las empresas. No se puede exigir inmediatez, supondría contratar al mismo número de supervisores que de trabajadores.

Para finalizar, el cumplimiento de esta obligación desde el punto de vista operativo puede suponer un bloqueo en la atención eficaz en el sector energético, si los clientes lo utilizan con asiduidad, sobre todo en grandes incidentes.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 132

ENMIENDA NÚM. 181

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. **A excepción de sucesos imprevisibles e inevitables**, ~~Las las~~ empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y **u** organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, **en el supuesto de que dicho servicio sea prestado de forma directa, pudiendo adaptar sus medios técnicos y humanos a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.** ~~independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.~~

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

JUSTIFICACIÓN

En relación con el punto 1, se debe tener en cuenta, en primer lugar, la posibilidad de que concurren circunstancias excepcionales, donde exista una situación imprevisible que genere un impacto de volumen imposible de aventurar como huelgas, ataques terroristas, o cualquier situación que por su naturaleza extraordinaria desencadene un impacto de contactabilidad que no se podía haber previsto, comprometiendo, por ello, el cumplimiento de lo establecido en este apartado.

Por otro lado, las obligaciones recogidas en este punto 1 van a implicar un incremento de costes laborales y técnicos difícil de evaluar, pero sin duda desorbitado que, a la larga, lo único que va a generar es un incremento del precio del bien y/o del servicio a pagar por el consumidor. Surge, además, dudas sobre quién y cómo se evaluará que la calidad y cantidad de medios materiales y/o humanos es adecuada. El empresario debe tener capacidad de decidir qué equipos técnicos y/o humanos va a necesitar en las mayores épocas de actividad (comercial) de la empresa, tales con Navidad, Rebajas, Black Friday., etc.

Respecto al punto 2, se propone la supresión de la referencia a «especializado» por la inseguridad jurídica que puede provocar. En ocasiones puede resultar necesario que el personal cuente con formación especializada y otras en las que no, siendo necesario que la formación se adecue a cada caso. Asimismo, y en relación con la referencia a formación «especializada», se propone su modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 133

ENMIENDA NÚM. 182

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

[...]

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el **9570%** de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.»

JUSTIFICACIÓN

La fijación de una garantía del 95% de las llamadas atendidas en un plazo inferior a tres minutos resulta desproporcionada y requeriría que las empresas dedicaran importantes recursos materiales y humanos con el fin de evitar superar este umbral en momentos pico (por ejemplo, empresas de suministro de agua y energía ante un corte de suministro; empresas de transporte ante colapsos de tráfico o accidente en la vía pública, etc.), medios materiales y humanos que quedarían ociosos en momentos valle, con una evidente pérdida de competitividad al tener que soportar estos costes fijos.

Asimismo, el elevado porcentaje del 95% no aparece justificado en el proyecto de ley, por lo que se considera oportuno establecer un porcentaje inferior que cohesione una adecuada atención al consumidor con el mantenimiento de una carga que no sea desproporcionada para las empresas.

ENMIENDA NÚM. 183

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 11

Texto que se propone:

«Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 134

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

Este artículo será de aplicación, solo en caso de que no se resuelva queja, reclamación o incidencia en el mismo momento de la comunicación con la empresa.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone, en primer lugar, eliminar la referencia al concepto de consulta, por su ambigüedad y generalidad, que podría provocar una situación de inseguridad jurídica para las empresas, no quedando claras las cuestiones en concreto que podrían entenderse incluidas en ese punto. Una consulta es una información general requerida por el cliente que también está proporcionada en la web y que no requiere ninguna gestión adicional que modifique la relación contractual.

Por otro lado, tener que asignar una clave identificativa y comunicarla a la clientela en los términos descritos en la propuesta, en el caso de las consultas, no presenta ninguna ventaja para la clientela y supone una carga adicional para la empresa. La creación de claves identificativas diferentes para cada consulta, queja, reclamación o incidencia implica un gran esfuerzo técnico y operativo interno para la empresa que carece de sentido si nos encontramos ante servicios de tracto sucesivo en los que el consumidor tiene una cuenta creada con la empresa. Para la adecuada atención al cliente en este tipo de servicios, la empresa suele contar con un único elemento identificativo continuo (por ejemplo, el correo electrónico), por el cual se identifica a cada suscriptor en el momento en que se pone en contacto con el servicio de atención al cliente. Este elemento identificativo es necesario para poder así verificar que dicho usuario es el titular de dicha cuenta.

Por último, debe clarificarse que los requisitos no son de aplicación a aquellas consultas que se resuelvan durante la comunicación entre la persona consumidora y la empresa. En caso contrario, los requisitos serían de absurda aplicación, desproporcionados y sin ningún fin ni valor añadido para la persona consumidora (en muchas ocasiones ni se recogen datos del cliente, por tratarse sólo de dudas o peticiones de información que se resuelven en el momento de la llamada: consulta sobre horario comercial, dónde encontrar una tienda, si ha habido una caída de la página de internet, etc.).

ENMIENDA NÚM. 184

**Ferran Bel Accensi
Concepció Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

«Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de [...]. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela, **salvo que ésta renuncie expresamente a ello.»**

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 135

ENMIENDA NÚM. 185

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

«Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

[...]

2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la solicitud, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa. **En caso de que sea por teléfono se facilitará por este medio la clave identificativa.»**

JUSTIFICACIÓN

No se podrá garantizar en todos los casos en los que se reciba una llamada el poder entregar un justificante por escrito, pues incluso el cliente puede que no facilite los datos al respecto, o que no disponga de ellos. Además, en el mismo párrafo se indica «por la misma vía por la que se haya presentado», por lo que en caso de ser la telefónica, la entrega de la clave debe ser por este medio.

ENMIENDA NÚM. 186

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

«Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada, **y que no hayan sido resueltas de forma inmediata**, que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela, **aplicando por defecto soportes electrónicos en aras de la digitalización de la clientela, garantizar su entrega y durabilidad, así como minimizar el impacto medio ambiental, salvo que el cliente requiera otro medio de comunicación.»**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 136

JUSTIFICACIÓN

Durante estos dos últimos años, y sobre todo, debido a la pandemia que hemos sufrido, a nivel general se ha avanzado en la digitalización de los usuarios, lo cual nos sitúa ante un escenario en el que se debe seguir promoviendo canales digitales y soportes electrónicos, los cuales potencian y optimizan la trazabilidad con la clientela en materia de Atención al Cliente, minimizando el impacto medio ambiental que supone comunicaciones en formato papel.

En este sentido, la digitalización nos permite dar un mejor servicio al cliente, mejorar la comunicación y mejorar la coordinación con el cliente para actividades que requieren de su colaboración.

ENMIENDA NÚM. 187

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 12

Texto que se propone:

«Artículo 12. Constancia de la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, **en caso de que el consumidor así lo solicite, en el transcurso de la comunicación una vez finalizada la comunicación**, un justificante de la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia presentada, **y que no haya sido resuelta de forma inmediata**, que permita la constancia ~~del objeto de la misma~~ **contenido**, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. **Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela aplicando por defecto soportes electrónicos en aras de la digitalización de la clientela, garantizar su entrega y durabilidad, así como minimizar el impacto medio ambiental, salvo que el cliente requiera otro medio de comunicación.**

En caso de que la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia **que no se resuelva en el mismo momento de la comunicación con la empresa**, sea presentada a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado ~~e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita~~. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación **o de su transcripción**, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.»

JUSTIFICACIÓN

Las consultas suelen ser resueltas con carácter inmediato por lo que proponemos limitar la obligatoriedad de crear un justificante a quejas, incidencias y reclamaciones que suelen llevar más tiempo de resolución. Por tanto, se suprime la referencia a consulta. Tener que asignar y comunicar una clave identificativa y comunicarla a la clientela en los términos descritos en la propuesta, en el caso de las consultas, no presenta ninguna ventaja para la clientela y supone una carga adicional para la empresa.

También debe clarificarse que los requisitos no son de aplicación a aquellas consultas que se resuelvan durante la comunicación entre la persona consumidora y la empresa. En caso contrario, los requisitos serían de absurda aplicación, desproporcionados y sin ningún fin ni valor añadido para la persona consumidora (en muchas ocasiones ni se recogen datos del cliente, por tratarse sólo de dudas o

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 137

peticiones de información que se resuelven en el momento de la llamada: consulta sobre horario comercial, dónde encontrar una tienda, si ha habido una caída de la página de internet, etc.).

Las empresas que se relacionan de manera habitual con el consumidor reciben peticiones masivas de información no relacionada con quejas, reclamaciones o incidencias, y que no tienen ningún impacto en la prestación de un servicio por una contraprestación económica. Por lo tanto, y en aras de no crear una carga extraordinaria de trabajo ni de generar una obligación que exija recursos extraordinarios de manera constante a las empresas, consideramos que se debería eliminar esta obligación con relación a las consultas.

Proponemos que este justificante incluya el objeto de la reclamación, pero no el contenido completo de la misma. En caso de llamadas telefónicas, la transcripción no suele ser automática y tiene un coste operativo que únicamente tiene sentido en procedimientos de carácter litigioso que no pueden ser resueltos en el periodo máximo establecido en la presente ley. Además, tanto las conversaciones telefónicas como otros medios de carácter escrito pueden incluir contenido de carácter interno, así como de carácter personal (datos de método de pago, nombre de terceros, etc.) que deben ser protegidos bajo medidas de seguridad estrictas y la obligación de compartirlo en cada consulta, queja o incidencia puede acarrear riesgos legales innecesarios, ya que la habilitación de sistemas de acceso de la clientela a su grabación telefónica puede generar numerosos problemas prácticos derivados de la normativa de protección de datos, que ya regula el derecho de acceso.

Es por ello también que proponemos que este justificante y su forma de acceder a él sea proporcionado únicamente bajo solicitud del usuario y una vez finalizada la comunicación ya que no es posible atender una reclamación y al mismo tiempo entregar un justificante. Además, para personas, generalmente de edad avanzada, que no disponen de correo electrónico ni teléfono móvil, o no quieren facilitarlo, se debe dar la opción de que la clientela renuncie al justificante.

ENMIENDA NÚM. 188

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

[...]

8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos ~~dará~~ **podrá dar** lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable.»

JUSTIFICACIÓN

En relación con el artículo 13.8, consideramos que el sometimiento de la queja / reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos no debiera automáticamente dar lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella dado que debe considerarse (1) si el producto está financiado; (2) si la incidencia es menor o afecta de forma sustancial al dispositivo, etc. Debería modularse, sin impedirse completamente y de forma automática el cobro.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 138

ENMIENDA NÚM. 189

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La resolución de las ~~consultas~~, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, la resolución deberá dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela ~~sin que quepan contestaciones genéricas.»~~

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, queremos poner de manifiesto que las empresas que se relacionan de manera habitual con el consumidor reciben peticiones masivas de información no relacionada con quejas, reclamaciones o incidencias, y que no tienen ningún impacto en la prestación de un servicio por una contraprestación económica. Por lo tanto, y en aras de no crear una carga extraordinaria de trabajo ni de generar una obligación que exija recursos extraordinarios de manera constante a las empresas, consideramos que se debería eliminar esta obligación con relación a las consultas.

En segundo lugar, el concepto «contestaciones genéricas» no es claro, por lo que puede generar inseguridad jurídica. Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las incidencias de los consumidores se pueden agrupar en categorías y subcategorías que las empresas tienen analizadas y planificadas para poder responder con la máxima rapidez y diligencia, por lo que es posible que ante una misma situación (p.e. el plazo de reembolso), se reciba una respuesta similar.

ENMIENDA NÚM. 190

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 13

Texto que se propone:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

[...]

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse ~~en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano~~ **conforme se dicte en la normativa vigente de la comunidad autónoma donde se presta el servicio.»**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 139

JUSTIFICACIÓN

Con la redacción propuesta en el proyecto de Ley obligaría a las empresas a disponer de intérpretes en todos los idiomas del mundo, porque si un cliente se dirigiera a la empresa en una lengua extranjera, conforme la norma está redactada, la empresa estaría obligada a atenderle en dicho idioma, lo cual entendemos que no es lo pretendido, además de implicar unos costes inasumibles para las compañías.

Si lo que se pretende es defender las lenguas cooficiales de las diferentes Comunidades Autónomas, lo razonable sería eliminar el punto sexto, puesto que las mismas ya disponen de normativa al respecto.

ENMIENDA NÚM. 191

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 14

Texto que se propone:

«Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio **de atención a la clientela ya sea presencial o telefónico, resultará proporcionado y adecuado al horario comercial general** ~~se ajustará al horario comercial de la empresa~~, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica. **No se computará ni los sábados ni domingos ni festivos, o se dejará esto a criterio de la empresa. En el caso de venta en línea, se entiende por horario comercial de la empresa el horario que ésta establezca en su página, aunque se pueda adquirir producto fuera de él, aunque se garantizará un horario mínimo de servicio de atención al cliente de 8 horas en los días laborales.**

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio **preste efectivamente sus servicios a su clientela las 24 horas y** se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.»

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que la finalidad de la norma debe ser que el consumidor resulte atendido de forma proporcional y por ello, teniendo en consideración que hay empresas con múltiples establecimientos comerciales repartidos por todo el territorio nacional y que en determinadas Comunidades Autónomas se imponen horarios de apertura y cierre en días laborables y domingos y días festivos, proponemos una fórmula de razonabilidad en el horario de atención a la clientela.

Por ello y dado que el horario comercial no está definido, entendemos que debería estar acotado de lunes a sábado. Ya que, ante la multitud de horarios comerciales a la que nos hemos referido, podría haber agravios y confusión para consumidor, por lo que sería conveniente definir unos mínimos excluyendo a criterio de las empresas que no son consideradas servicios básicos la opción de escoger dicho horario.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 140

En el caso de la venta en línea, con horario teórico de venta las 24 horas del día, 7 días a la semana, es desproporcionado que se exija una atención con persona física durante ese 24x7. Se debe clarificar que el concepto de «horario comercial de la empresa» es el horario comercial físico de la empresa, y no el de la posibilidad de compra de producto. Es inasumible disponer de personal 24x7, dado que en caso de ser así supondría un fuerte freno a la venta en línea. Hay que señalar que la RAE define «horario comercial» como «horario en el que un establecimiento comercial permanece abierto al público». La presente modificación sirve para colmar una laguna que se aprecia en el presente artículo relativa a aquellas empresas, en concreto, plataformas digitales, que, si bien los consumidores y/o usuarios pueden utilizarlas durante las 24 horas del día, carecen de un horario de servicio de atención a la clientela de 24 horas diario, así como de establecimiento abierto al público. Así pues, se propone añadir un rango horario como alternativa para este tipo de empresas y así dicho artículo pueda abarcar todo tipo de situaciones como la presente. No obstante, y en todo caso, en el supuesto en el que se mantuviera el artículo tal y como está redactado, sin la modificación presentada, debe indicarse qué se entiende por «horario comercial», añadiendo en el artículo 3 una definición de dicho término.

No parece razonable tener un servicio de atención al cliente las 24 horas para servicios que no son prestados las 24 horas. Ya está la web disponible para este fin y los clientes de las empresas de paquetería, por ejemplo, no necesitan ser atendidos por la noche. Salvo que por estar disponible se entienda la posibilidad de enviar un correo o comunicarse a través de la web. En ese caso debería quedar claro este concepto.

ENMIENDA NÚM. 192

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 15

Texto que se propone:

«Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. ~~Como regla general,~~ Los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. ~~No obstante, cuando esto no sea posible,~~ **Cuando excepcionalmente exista imposibilidad técnica, se preverán proveerán los** medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas **consumidoras vulnerables y, en especial, a** personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone modificar el apartado primero del artículo 15 del Proyecto a fin de reforzar la obligación de que todos los servicios de atención a la clientela sean diseñados de tal manera que sean accesibles en condiciones de igualdad y no discriminación y se garantice dicho acceso a las personas consumidoras vulnerables. Las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada tienen derecho a acceder a los servicios de atención a la clientela en igualdad de condiciones con los demás.

Con este objetivo, se propone eliminar el inciso «como regla general» para aclarar que se trata de una obligación que no debe admitir demasiadas excepciones.

Asimismo, se propone eliminar también la referencia genérica a que puede no ser «posible» que los servicios de atención a la clientela no sean diseñados de manera que se garanticen los principios de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 141

accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, limitando dicha posibilidad para posibles supuestos realmente excepcionales de imposibilidad técnica. Se refuerza, por otra parte, la obligación de que, en estos casos excepcionales, deban implementarse de forma real las medidas necesarias para que los consumidores vulnerables tengan acceso efectivo y en igualdad de condiciones a los servicios de atención al cliente.

En relación con esto último, por razones de técnica normativa, se propone añadir la mención expresa a las personas consumidoras vulnerables, pues estas incluyen colectivos más amplios que las personas con discapacidad o de edad avanzada que podrían verse desprotegidos si no se les incluye en el ámbito de aplicación del precepto. Además, dicha mención debe realizarse por razones de coherencia, puesto que el apartado siguiente se refiere expresamente a «circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad» y no sólo a la «situación de discapacidad».

Todo ello sin perjuicio de que sí se estima positivo mantener la referencia específica a las personas con discapacidad y de edad avanzada, tal y como ocurre en otros artículos de la norma.

ENMIENDA NÚM. 193

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 16

Texto que se propone:

«Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

[...]

2. En ningún caso, **salvo que el cliente así lo solicite**, se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.»

JUSTIFICACIÓN

El cliente es soberano para solicitar en cualquier momento de la relación contractual, y en la tramitación de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia, si quiere recibir cualquier tipo de información comercial o del carácter que este considere oportuno.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 142

ENMIENDA NÚM. 194

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 17

Texto que se propone:

«Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.

En aquellos sectores en los que exista la obligación de separación de actividades, cuando la empresa que recibe la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea la única responsable de su gestión, los plazos anteriores de quince días hábiles, se entenderá que aplican a cada sujeto interviniente.»

JUSTIFICACIÓN

En el sector energético existe una obligación legal de separación de actividades. Así, la normativa sectorial define, entre otros, los sujetos que denomina comercializadores y distribuidores. Resumidamente, se puede decir que la función principal de los primeros es el suministro de energía a los consumidores y la de los segundos poner la energía del comercializador en el punto de consumo. En este sentido, ambos sujetos realizan diversas actividades que pueden conllevar que el servicio que se presta no siempre sea responsabilidad exclusiva de uno u otro, o simplemente que el cliente no tenga capacidad de distinguir quién le presta el servicio.

Así, no es inusual que una gestión que inicie en el comercializador tenga que pasar necesariamente por el distribuidor. Por ello resulta imprescindible que cada sujeto tenga definidos sus propios plazos. Además, el plazo que debe disponer cada sujeto no puede verse mermado por esta ley, debiendo mantenerse en 15 días hábiles, tal y como se propone con carácter general, puesto que debe asegurarse que las gestiones que realiza cada sujeto para atender al cliente son razonables, con objeto de brindar la calidad necesaria.

ENMIENDA NÚM. 195

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 17

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 143

Texto que se propone:

«Artículo 17. Plazo de resolución de ~~consultas~~, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las ~~consultas~~, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de ~~quince días~~ **treinta días** hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto, **cuando para su resolución sea indispensable la obtención de un permiso o autorización administrativa, o cuando se justifique adecuadamente la imposibilidad de resolución en el plazo citado.**

En los casos en los que no sea posible resolver las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en el plazo de un mes, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.»

JUSTIFICACIÓN

El artículo 17.1 del Proyecto de Ley dictamina que las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, «en el plazo máximo de un mes desde su presentación», salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.

El plazo de un mes puede resultar razonable para la resolución de consultas o la respuesta a quejas ordinarias. Sin embargo, en el ámbito del agua urbana, cuando las reclamaciones o incidencias tienen su origen en problemas de relevancia y ajenos a la voluntad del operador ¿fallos en la infraestructura, fenómenos naturales, eventos extraordinarios, etc.¿ la resolución del problema de fondo puede demorarse más allá de este plazo. Por mucho que el operador del servicio ponga todos sus medios para la resolución del problema, con frecuencia es necesario sujetarse a estrictos procedimientos de contratación, es necesario obtener autorizaciones medioambientales, permisos administrativos, etc.).

En esos casos, resultaría razonable sustituir la obligación de resolución en un periodo máximo por la de informar adecuadamente a la persona interesada.

Igualmente se propone la supresión de la referencia a consultas ya que las empresas que se relacionan de manera habitual con el consumidor reciben peticiones masivas de información no relacionada con quejas, reclamaciones o incidencias, y que no tienen ningún impacto en la prestación de un servicio por una contraprestación económica. Por lo tanto, y en aras de no crear una carga extraordinaria de trabajo ni de generar una obligación que exija recursos extraordinarios de manera constante a las empresas, consideramos que se debería eliminar esta obligación con relación a las consultas.

ENMIENDA NÚM. 196

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 17

Texto que se propone:

«Artículo 17. Plazo de resolución de ~~consultas~~ , quejas, reclamaciones e incidencias.

[...]

2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2.1 **letras a), b), c) y e)**, y

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 144

salvo aquellos no incluidos en este artículo, las cuestiones ~~consultas o incidencias~~ que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser ~~respondidas~~ informadas en el plazo máximo de dos horas, proporcionando la información de que se disponga sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio, así como del plazo estimado para la restauración del servicio. En caso de que afecte a suministros energéticos, la empresa comercializadora informará al cliente tan pronto reciba la información de la empresa distribuidora, como responsable de la red de suministro.»

JUSTIFICACIÓN

La primera modificación que se propone sobre el apartado se hace en coherencia con la propuesta de modificación de los apartados 1 y 2 del artículo 2, por lo que nos remitimos a los argumentos expuestos en ésta.

Con respecto a las cuestiones que versen sobre la continuidad del servicio, que deberán ser informadas, si se propone que esta obligación afecte solo a ciertos servicios debe permitirse una información general al público (anuncios en página web, etc.). De lo contrario, en caso de una incidencia masiva (ej., caída de una red), será imposible responder todas las quejas en menos de dos horas. Debe permitirse la información general.

En el caso del suministro energético se establece la separación de actividades entre distribuidora y comercializadora (art. 12 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico; art. 63 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos). La distribuidora es en ambos sectores la encargada y responsable de la red de suministro y, por tanto, la obligada respecto a la continuidad del servicio. A tal efecto, la propia normativa sectorial establece obligaciones específicas de información en relación a ello de forma que, por ejemplo, las facturas deben contener los teléfonos de atención de estas empresas distribuidoras porque son ellas las que pueden aportar una solución más inmediata (art. 44.1, apartado o) de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico). Ello supone que, en situaciones como la descrita en este apartado que se propone enmendar, no resulte posible para la comercializadora facilitar una respuesta hasta que ésta le sea facilitada por la distribuidora. En este sentido, la redacción original de este apartado coloca a la comercializadora en una situación comprometida en la medida en que su respuesta depende de un tercero: por un lado, los clientes le exigen una respuesta que no puede facilitar y, por otro lado, el cumplimiento de la obligación por la comercializadora queda directamente vinculada a la respuesta de la distribuidora con la rapidez suficiente como para cumplir con un plazo excesivamente breve.

Adicionalmente y tal y como se ha expuesto, la normativa sectorial diferencia claramente entre una actividad y otra y, a tal efecto, impone obligaciones que cubren esa precisa eventualidad en defensa de los consumidores.

ENMIENDA NÚM. 197

**Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 18

Texto que se propone:

«Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

1. Las empresas **que presten servicios básicos de interés general que se presten de manera continuada previstos en el artículo 2.1 de esta norma**, deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido por

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 145

parte del servicio que le ha atendido. ~~Las empresas llevarán un registro de la información que resulte de la implantación de este sistema.~~

2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la ~~consulta~~, queja, reclamación o incidencia. **En el caso de atención telefónica que no implique la apertura de una queja o reclamación se entenderá como finalizada la consulta en el momento de la llamada. No obstante, se podrá realizar la valoración del cliente sobre la atención prestada y resolución a su queja o consulta.»**

JUSTIFICACIÓN

Esta obligación aplicada de manera transversal a todos los sectores económicos es altamente desproporcionada, ya que implicará destinar una cantidad ingente de recursos para establecer un sistema nuevo que tendrá un impacto crítico en la capacidad de resolución de las incidencias de los consumidores. Por este motivo, proponemos que esta obligación se centre exclusivamente en los servicios de interés general.

Además, con respecto al primer punto, llevar este registro supone una importante inversión en personal y medios por lo que se suprime dicha obligación en el punto 1.

Sobre el punto 2, podemos encontrarnos en la situación de que el cliente llame para consultar determinada información, cuelgue, le surja otra duda o consulta de idénticas características y no se debería entender como la misma consulta sino una diferente. Igualmente es necesaria la valoración del cliente (no encuesta) sobre el trato recibido y gestión de su reclamación o consulta.

ENMIENDA NÚM. 198

**Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)**

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 18

Texto que se propone:

«Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

[...]

~~2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.»~~

JUSTIFICACIÓN

El artículo 18.2 del proyecto de Ley prohíbe a las entidades sujetas a la norma que realicen encuestas de satisfacción antes de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

Se considera que esta prohibición carece de fundamento. Las encuestas llevadas a cabo durante el procedimiento de resolución de la consulta no sólo no perjudican la resolución de la consulta, sino que, de hecho, pueden suponer un estímulo para su mejor gestión. Por esa razón, se propone eliminar el apartado.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 146

ENMIENDA NÚM. 199

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 19

Texto que se propone:

«Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y administraciones públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, **así como con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y de sus familias y de las personas de edad avanzada**, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone modificar el primer párrafo del artículo 19 para contemplar específicamente el establecimiento de canales de colaboración con asociaciones de personas con discapacidad y de personas de edad avanzada, dado lo particular de las situaciones que puedan afectar a estos colectivos en particular.

ENMIENDA NÚM. 200

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema **bianual** de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad.

[...]

3. **Salvo los operadores de telecomunicaciones que se regirán por los procedimientos establecidos en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, el resto de** las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente, al final del primer trimestre del año siguiente al que

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 147

se haya realizado la evaluación, una copia actualizada de la documentación descriptiva referida en el apartado anterior. El requerimiento para su examen por la Administración deberá poder ser atendido por vía telemática, en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual.»

JUSTIFICACIÓN

El plazo establecido para la realización de la auditoría es excesivo, por lo que se propone su establecimiento bianual, dotando así a las empresas de mayor flexibilidad para asegurar el cumplimiento de estas nuevas obligaciones.

Consideramos que, para el sector de las telecomunicaciones, el sistema de evaluación se debe referenciar y no imponer nuevas obligaciones a las ya establecidas en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio para evitar imponer mayores cargas administrativas a los operadores que no son necesarias para el fin que se persigue. Consideramos que el proceso de reporte establecido en la Orden referenciada es más que suficiente para que la Administración pueda verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores de telecomunicaciones. Por tanto, o bien se debe excluir explícitamente a los operadores de telecomunicaciones del cumplimiento de este apartado o bien, para el caso concreto de los operadores de telecomunicaciones, se les debe referenciar explícitamente a la Orden de calidad.

ENMIENDA NÚM. 201

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 21

Texto que se propone:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que **podrá incluir** ~~incluira~~ los parámetros a los que se refiere el ~~capítulo II~~ a **los artículos 17 y 18** de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad.

De forma justificada en atención al volumen de ~~consultas~~, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de ~~de forma bianual~~ **cada tres años**.

~~2.—El sistema de evaluación del nivel de calidad deberá estar debidamente documentado y desarrollado de forma suficiente, mediante soportes que garanticen su integridad e idoneidad para permitir tanto su inspección por los servicios pertinentes de la Administración competente, como su auditoría por una entidad externa. Las empresas deberán conservar la documentación correspondiente durante al menos cinco años.~~

[...]

4. Las empresas **podrán** ~~deberán~~ hacer público **el resumen de resultados obtenidos** ~~la documentación descriptiva de su sistema de evaluación~~ y su correspondiente auditoría a través de su página web.

5. El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela se ~~deberá actualizar todas las veces que sea necesario~~, para adecuarlo a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección correspondiente o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 22 de esta ley en relación con el sistema de evaluación.»

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, se debe indicar, respecto al sistema de evaluación, que las empresas tienen sus sistemas de medición de la calidad adaptados a sus necesidades, por lo que una modificación como la propuesta supondría una gran inversión.

El sector privado, en aras de garantizar su competitividad, trabaja incesantemente por mejorar sus sistemas de atención al cliente, con sistemas propios de evaluación o análisis. Por este motivo, esta obligación aplicada de manera transversal a todos los sectores económicos, sin tener en cuenta su idiosincrasia, es altamente desproporcionada, ya que limita la libertad de empresa y puede implicar destinar una cantidad ingente de recursos para establecer un sistema nuevo que tendrá un impacto crítico en la capacidad de resolución de las incidencias de los consumidores. Por este motivo, proponemos que esta obligación se elimine.

Sin perjuicio de lo anterior, se propone acotar la obligación de contar con un sistema de evaluación interno ajustado a los parámetros de calidad del servicio estipulados en los arts. 17 y 18 de la ley, referentes al plazo para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias, así como a la valoración que los clientes den respecto del trato recibido. A nuestro juicio, estos serían los niveles de calidad que pueden ser medibles para cumplir el objetivo perseguido, esto es, evaluar que el servicio de atención al cliente cumple con unos determinados requisitos de calidad y eficiencia. El resto de los arts. del capítulo II responderían más a cuestiones de estricto cumplimiento y de requisitos que debe cumplir un Servicio de Atención al Cliente.

En el caso de «consultas» efectuadas por cualquier cliente solicitante, el cumplimiento de esta obligación exigiría que los responsables del servicio de atención a la clientela recabasen o solicitasen datos identificativos del solicitante de información que, en ocasiones, podrían resultar desproporcionados o innecesarios.

Por otro lado, se debería ampliar el periodo de dos a tres años para dar más facilidades a las pequeñas y medianas empresas, adaptándose a la realidad de contar con menos medios.

Respecto al punto 2, No se entiende por qué es necesaria la auditoría por una entidad externa. Por otro lado, teniendo en cuenta que el servicio de atención al cliente es una parte estratégica de muchas empresas, la publicación de los detalles técnicos de su sistema de evaluación interno generará un impacto negativo en la salvaguarda de la propiedad intelectual y el secreto empresarial.

Teniendo en cuenta que el servicio de atención al cliente es una parte estratégica de muchas empresas, la publicación de los detalles técnicos de su sistema de evaluación interno generará un impacto negativo en la salvaguarda de la propiedad intelectual y el secreto empresarial. Así las cosas, el hacer pública la auditoría deberá ser una OPCIÓN y no una obligación.

Con respecto al punto 5, no tiene por qué ser necesario que sea una entidad acreditada para dar libertad de empresa y aspectos de competencia. El punto 5, no viene justificado en relación con el objeto de la norma.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 149

ENMIENDA NÚM. 202

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De supresión.

Precepto que se suprime:

Capítulo III. Artículo 22

JUSTIFICACIÓN

El art. 21 del Proyecto de Ley prevé que los sistemas de evaluación del nivel de calidad estén documentados y desarrollados de tal forma que se garantice su integridad e idoneidad para su inspección por los servicios pertinentes de la Administración Pública. Las empresas deberán poner toda esa documentación a disposición de dicha Administración competente para la inspección, al final del primer trimestre del año siguiente a la realización de la evaluación; además de conservar esa documentación durante al menos cinco años.

Por su parte, el presente artículo 22 establece unas obligaciones de auditoría que representan una duplicidad de controles absolutamente excesiva y desproporcionada.

Esta obligación es altamente desproporcionada y su implementación supondría un coste en tiempo y recursos considerables para las empresas, interrumpiéndolas de su actividad principal y de la prestación de sus servicios de atención al cliente con garantías.

Las empresas, son conscientes de la importancia de estos servicios, y se han empeñado en mejorar la atención al cliente en la convicción de que ello supone una notable mejora de su imagen comercial y repercute positivamente en la calidad de sus bienes o servicios a la vez que reduce significativamente el número de reclamaciones, siendo más eficaces frente al descontento del consumidor. El fin de este artículo ya se cumple con la obligación de llevar a cabo informes anuales de evaluación, por lo que las autoridades podrían hacer un seguimiento con las empresas si reciben grandes volúmenes de quejas. Por este motivo, proponemos suprimir esta obligación.

Consideramos que el hecho de que esté prevista la inspección por parte de las administraciones públicas competentes hace innecesario exigir la contratación de una auditoría anual externa, que supondría un esfuerzo adicional y redundante.

Respecto al Punto 2: La acreditación de la empresa auditora debería ser voluntaria. No se encuentra justificada en Derecho la exigencia con rango legal de que dicha auditora esté acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

La Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC), en el Expediente n.º: IPN/CNMC/047/21, ha recordado que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo. Por tanto, resulta desproporcionado exigirlo cuando no se ha acreditado la concurrencia de una razón de interés público para esta exigencia, la cual debería estar justificada de conformidad con los principios de buena regulación (artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado).

Por tanto, en el caso que se mantenga solicitamos que no se exija que la entidad auditora esté certificada, en base a lo establecido en el Informe de la CNMC sobre el APL, en el que recomienda no exigir que las empresas auditoras deban estar acreditadas por la ENA, habida cuenta de que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo. En caso de que se aprecie una razón de interés público para esta exigencia, debe ser justificada de conformidad con los principios de buena regulación (artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 150

ENMIENDA NÚM. 203

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 22

Texto que se propone:

«Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

[...]

~~2.— La auditoría indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por una empresa auditoría debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación. A tal efecto, se podrán desarrollar normas técnicas que concreten los esquemas de evaluación acreditada. «~~

JUSTIFICACIÓN

La acreditación de la empresa auditora debería ser voluntaria. No se encuentra justificada en Derecho la exigencia con rango legal de que dicha auditora esté acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

La Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC), en el Expediente n.º: IPN/CNMC/047/21, ha recordado que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo. Por tanto, resulta desproporcionado exigirlo cuando no se ha acreditado la concurrencia de una razón de interés público para esta exigencia, la cual debería estar justificada de conformidad con los principios de buena regulación (artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado).

ENMIENDA NÚM. 204

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo III. Artículo 22

Texto que se propone:

«Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

[...]

4. Aquellas empresas prestadoras de servicios a las que se refiere la presente Ley que así lo deseen, pueden realizar la auditoría mencionada en este artículo a nivel grupo empresarial de todas aquellas de dicho grupo que se encuentren en España y se dediquen a la misma actividad.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 151

JUSTIFICACIÓN

Dado que el Proyecto de Ley incluye dentro de su ámbito de aplicación a determinados grupos de empresas, sería razonable que la norma incluyera expresamente la posibilidad de que estas auditorías se realizasen a nivel de grupo.

ENMIENDA NÚM. 205

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición transitoria única

Texto que se propone:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de ~~seis~~ **doce** meses desde su entrada en vigor. **Las obligaciones contenidas en el Capítulo III serán exigibles a partir de los doce meses siguientes a la entrada en vigor de la presente ley.»**

JUSTIFICACIÓN

A la vista de la gran cantidad de medidas requeridas por esta normativa, las cuales requieren medios humanos, materiales, técnicos y organizativos, y de las auditorías que irán ligadas a la implementación de las mismas, un plazo de seis meses es claramente insuficiente. En este reducido período propuesto de seis meses las empresas deberán diseñar los planes de formación necesarios, formar y/o contratar al personal necesario, etc. El período transitorio debería ser superior, de al menos un año, y un año adicional para comenzar a exigir las obligaciones del Capítulo III (Sistemas de evaluación).

ENMIENDA NÚM. 206

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final primera (Modificación RD-Ley 1/2007)

Texto que se propone:

«Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

[...]

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 152

Adicionalmente, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general **establecidos en el artículo 2 de la Ley que regula los servicios de atención a la clientela**, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro y distribución de agua y energía, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo de pasajeros, transporte de viajeros por ferrocarril, **servicios de transporte de viajeros en autobús o autocar de competencia estatal**, los sanitarios, así como aquellos que legalmente se determinen.»

JUSTIFICACIÓN

Se propone esta modificación en concordancia con la propuesta de modificación de los apartados 1 y 2 del artículo 2, por lo que nos remitimos a los argumentos expuestos en ésta.

ENMIENDA NÚM. 207

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final primera (Modificación RD-Ley 1/2007)

Texto que se propone:

«Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se modifica en los siguientes términos:

Uno. Se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 21, que quedan redactados como sigue:

“2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

[...]

Adicionalmente, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general **establecidos en el artículo 2 de la Ley que regula los servicios de atención a la clientela**, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro y distribución de agua y energía, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo de pasajeros, transporte de viajeros por ferrocarril, ~~transporte de viajeros en autobús o autocar~~, los sanitarios, así como aquellos que legalmente se determinen.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 153

través de los cuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual, así como la vía postal, telefónica y un medio de comunicación electrónica. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de ~~quince días~~ **un mes** desde la presentación de la reclamación.»»

JUSTIFICACIÓN

La primera modificación que se propone sobre el apartado, se hace en coherencia con la propuesta de modificación de los apartados 1 y 2 del artículo 2, por lo que nos remitimos a los argumentos expuestos en ésta.

Por otro lado, si la ley es de aplicación a todas las empresas, establecidas en España, o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de servicios de transporte de viajeros en autobús o autocar, de carácter básico de interés general, entonces es necesario que los contratos y autorizaciones de servicio público reconozcan los costes íntegros de aplicación de la norma y la adecuada compensación para las empresas prestadoras de los servicios de interés general. En España, la prestación de este tipo de servicios de transporte en autobús o autocar se lleva a cabo, siempre, a través de contratos o autorizaciones de gestión de servicio público con Administraciones titulares. Por consiguiente, debe suprimirse esa mención ya que las obligaciones que impone el texto no deben transferirse directamente a las empresas prestadoras del servicio, sino a las administraciones titulares de los contratos, de forma que éstas recojan y trasladen los contenidos del Anteproyecto al ámbito de los diferentes contratos de gestión a su cargo. Este punto es de vital importancia para asegurar el equilibrio económico de los servicios de interés de general, y de manera muy especial los de mediano y pequeño tamaño cuyas estructuras de coste claramente no están adaptadas para recoger este tipo de nuevas obligaciones.

Sobre el punto 3: El plazo habilitado se computa en días naturales y no hábiles y, por tanto, entra en contradicción (la nueva redacción del art. 17.1 del texto legal que se examina).

Sin perjuicio de lo anterior, tanto el plazo de 15 días hábiles como el plazo de un mes son plazos que podrían entrar en contradicción con otros referidos en materia de suministro eléctrico la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico (ej. art. 44.1, ñ): 42 días. En este sentido, los plazos recogidos en la citada norma tienen en cuenta por norma general la propia dificultad del mercado en el que convergen dos actividades afectas al denominado principio de separación de actividades (las reguladas y libres no pueden mezclarse y deben ser estrictamente independientes). Para ello la norma diferencia entre actividades y otorga plazos más extensos que permiten ofrecer alcanzar soluciones.

ENMIENDA NÚM. 208

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 154

Texto que se propone:

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

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

“Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

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

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

[...]

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. ~~No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas a la mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.»~~

JUSTIFICACIÓN

Se propone modificar la parte en la que menciona una atención de forma continuada las 24 horas del día para resolver reclamaciones y quejas por desatención de incidencias. Cuando la propia norma entiende que se tiene un plazo de un mes para resolver las quejas y reclamaciones, y los requisitos propios de la admisión a trámite y documental no lo hacen procedente.

Entendemos que ese apartado se refiere al servicio de atención sobre consultas e incidencias en la primera línea de contacto que en la declaración de motivos apartado III hace especial mención a la diferencia de tratamiento de las quejas y reclamaciones de la primera línea de atención, dada la naturaleza especial de los servicios financieros, diferenciando las consultas e incidencias de la atención de Quejas y reclamaciones.

«En este sentido, la naturaleza de las incidencias y consultas en el sector financiero hace que deba particularizarse su tratamiento en los servicios de atención a la clientela. La amplia red de oficinas físicas y de medios de comunicación electrónicos de que se dispone en el sector hace que se articule un primer nivel de contacto con los usuarios financieros, que permite a estos, con mayor agilidad, resolver las posibles consultas e incidencias en relación con los servicios contratados. No obstante, dicha resolución pudiera, en determinados casos, no ser satisfactoria para el usuario, lo que genera la necesidad de conectar esa primera línea de contacto con el usuario y los servicios de atención a la clientela, que en este

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 155

sector podrá resolver quejas y reclamaciones que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio, asegurando así la máxima protección de los consumidores.»

ENMIENDA NÚM. 209

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

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

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

“Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

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

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

[...]

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito **para la atención de quejas y reclamaciones**, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones **en situaciones de especial gravedad** derivadas de la desatención de las incidencias relativas a la mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada **cuya resolución no admite demora. No será aplicable esta obligación para las entidades financieras que tengan la condición de PYMES.»**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 156

JUSTIFICACIÓN

El artículo 21.2 de la LGDCU prevé el teléfono gratuito respecto de quejas y reclamaciones en los servicios de carácter básico de interés general por ello debe introducirse esta concreción.

La obligación de atención 24h para cualquier servicio que requiera continuidad, constituye una carga muy gravosa para las entidades, por lo que debe aplicarse atendiendo a los principios de necesidad y proporcionalidad. Adicionalmente, se solicita que únicamente aplique a servicios en los que, por su naturaleza, la continuidad sea en la atención sea indispensable para atender urgencias o situaciones extraordinarias, como en el caso de los suministros energéticos o las telecomunicaciones, por ejemplo, pero no al resto, como el sector financiero en el que, sin perjuicio de que sus servicios puedan ser prestados online las 24 horas, no revisten un carácter de urgencia que justifique un servicio de atención a la clientela como el previsto.

Hoy en día la práctica totalidad de las empresas permiten adquirir bienes o contratar servicios a través de canales online en cualquier momento, por lo que la consideración de esta práctica como servicio continuado implicaría que todas ellas deberían tener un servicio de atención a la clientela disponible 24 horas al día, los siete días de la semana.

Teniendo en cuenta que esta norma prevé que la atención debe ser personalizada siempre que la clientela lo requiera, ello exigiría que las empresas tengan operadores o agentes disponibles a estos efectos también disponible 24 horas al día, los siete días de la semana, lo cual es inviable para la mayoría de las entidades.

ENMIENDA NÚM. 210

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

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

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

“Artículo 29 quáter. Admisión a trámite.

[...]

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia de ~~contenido, la hora~~ y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

[...]”

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 157

“Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, o en el plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

[...]

(XX). La respuesta se hará por escrito, preservando la privacidad de los datos y el deber de confidencialidad debido, por los medios de comunicación que garanticen en su caso la confidencialidad debida en la respuesta por la especial naturaleza y sensibilidad de los datos financieros.”»

JUSTIFICACIÓN

Indicar en el acuse de recibo el contenido supone una demora en la diligencia por no permitir procesos automáticos que garanticen la debida diligencia en aportar el acuse y el número de expediente. Es una carga para las entidades innecesaria y sin valor. Respecto a la hora, se contraviene con un horario del servicio en horario comercial y el propio cómputo del plazo en el sector que es por días.

Se menciona solo el medio de comunicación a elección del cliente, sin tener en cuenta que aquellos elegidos por el cliente que no disponen de autenticación (mail, dirección de correspondencia distinta de la registrada por la entidad) pueden comprometer información confidencial si no se tiene la diligencia debida.

ENMIENDA NÚM. 211

**Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)**

De adición.

Precepto que se añade:

Disposiciones adicionales nuevas

Texto que se propone:

«Disposición adicional única. Información para el cumplimiento de la Ley.

Las empresas comercializadoras de energía mantendrán a los distribuidores permanentemente actualizada la información del cliente necesaria para el cumplimiento de la presente Ley a través de los sistemas de comunicación establecidos. Esta información incluirá al menos los datos de contacto de los clientes (teléfono y dirección de correo electrónico).»

JUSTIFICACIÓN

En aras de dar cumplimiento a la Ley, es esencial que los distribuidores tengan información actualizada de los consumidores conectados a sus redes.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 158

Por ello es necesario que el comercializador ponga a disposición de los distribuidores la información actualizada relativa al titular del punto de suministro, incluyendo en su caso los datos de contacto del mismo (dirección de correo electrónico, teléfono en caso de estar disponibles).

ENMIENDA NÚM. 212

Ferran Bel Accensi
Concep Cañadell Salvia
(Grupo Parlamentario Plural)

De adición.

Precepto que se añade:

Disposiciones adicionales nuevas

Texto que se propone:

«Disposición adicional (X). Derechos lingüísticos de las personas consumidoras.

1. Las personas consumidoras, en sus relaciones de consumo en las comunidades autónomas con lengua oficial propia, tienen derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que escojan.

2. Las personas consumidoras, en sus relaciones de consumo en las comunidades autónomas con lengua oficial propia, tienen derecho a recibir en la lengua oficial que escojan:

a) Las invitaciones a comprar, la información de carácter fijo, la documentación contractual, los presupuestos, los resguardos de depósito, las facturas y los otros documentos que hagan referencia o que se deriven.

b) Las informaciones necesarias para el consumo, el uso y el manejo adecuados de los bienes y servicios, de acuerdo con sus características, con independencia del medio, formato o apoyo utilizado, y, especialmente, los datos obligatorios relacionados directamente con la salvaguardia de la salud y la seguridad.

c) Los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipos, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que haga referencia o que derive de la realización de alguno de estos contratos.»

JUSTIFICACIÓN

Esta enmienda persigue que los catalanohablantes, los euskohablantes, los gallegohablantes o los aranés hablantes tengan los mismos derechos que los castellanohablantes.

Actualmente una persona puede ser atendida en castellano en cualquier establecimiento de Catalunya, del País Valencià, de les Illes Balears, de Euskadi, de Navarra o de Galicia. En cambio, en un porcentaje muy importante de establecimientos esta atención en la lengua propia no se presta ni oralmente ni por escrito.

De este modo, esta futura ley cumplirá con en el artículo 3.3 de la Constitución: «La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 159

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Consumo

El Grupo Parlamentario Plural al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de octubre de 2022.—**Néstor Rego Candamil**, Diputado del Grupo Parlamentario Plural (BNG).—**Míriam Nogueras i Camero**, Portavoz adjunto del Grupo Parlamentario Plural.

ENMIENDA NÚM. 213

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 1

Texto que se propone:

«Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela, **que deberán asegurar la atención presencial además de la telemática**, de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas.»

JUSTIFICACIÓN

Garantizar el mantenimiento de atención presencial junto con la atención telefónica o a través de las nuevas tecnologías.

ENMIENDA NÚM. 214

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;

c) Servicios postales;

d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;

e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y

f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

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

2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

3. La ley será de aplicación independientemente del canal de comunicación elegido, de la inclusión del servicio de atención a la clientela en la estructura organizativa de la empresa o en la de un tercero o de la ubicación geográfica del punto de comunicación, **que deberá situarse necesariamente dentro del Estado español para asegurar el adecuado conocimiento de las distintas lenguas oficiales y la organización territorial y social propias, evitando así la indefensión**, con las personas consumidoras y usuarias.

4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.

5. En particular, los servicios financieros se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4, el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de esta ley.

La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.

6. Asimismo, los servicios de comunicaciones electrónicas se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria.»

JUSTIFICACIÓN

Muchas empresas optan por deslocalizar los servicios de atención telefónica a los clientes para pasar a prestarse desde terceros Estados que no conocen la forma de habitar el territorio ni las lenguas oficiales dificultando enormemente la comunicación ágil y la solución de problemas y quejas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 161

ENMIENDA NÚM. 215

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 3

Texto que se propone:

«11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas ~~podrán~~ **deberán incluir obligatoriamente una cobertura territorial mínima para la comunicación presencial** (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), ~~siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación;~~ y, **además, podrán prever** cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).»

JUSTIFICACIÓN

Garantizar siempre la posibilidad de atención presencial a las personas consumidoras y usuarias.

ENMIENDA NÚM. 216

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

Así mismo se garantizará la atención presencial a través de oficinas distribuidas territorialmente de forma que se asegure la correcta cobertura presencial atendiendo al número de usuarios.»

JUSTIFICACIÓN

En los últimos años estamos asistiendo a numerosos cierres de oficinas que prestan atención personal en todos los ámbitos, esto repercute negativamente en la prestación de los servicios, fundamentalmente en determinados sectores de la población. Tratándose además en este caso de servicios básicos para la

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 162

ciudadanía, es imprescindible que se garantice la atención presencial a través de redes de oficinas repartidas por todo el territorio en número suficiente para atender la demanda de forma eficaz.

ENMIENDA NÚM. 217

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 4

Texto que se propone:

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;

b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

e) Los actos de comunicación referidos en el apartado a) de este precepto deberán realizarse en cualquiera de las lenguas oficiales existentes en el Estado, a elección de las personas consumidoras y usuarias. En todo caso, las empresas deberán realizar las respuestas orales y por escrito que sean necesarias, en el idioma propuesto por la persona receptora del bien o servicio de que se trate.»

JUSTIFICACIÓN

Otorgar efectividad real al art. 3 de la Constitución española. En este sentido, cabe recordar aquí el párrafo 3.º de dicho precepto, donde se señala que «La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección». Asimismo, el párrafo 2.º: «Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos».

Es evidente que en las Comunidades Autónomas con lengua propia y, en concreto en Galicia, el contenido del artículo 3 citado es vulnerado en la vida cotidiana (sobre todo en el tráfico mercantil), al verse la población gallega compelida a omitir la comunicación en su lengua propia, dada la práctica inexistencia de un elemental principio de reciprocidad lingüística en la interlocución cotidiana con empresas cuya sede radica en Madrid y/o en territorios sitios fuera del Estado Español.

Por otro lado, la modificación propuesta coadyuva a dotar de coherencia interna el texto propuesto en este proyecto de Ley. En efecto; los principios contenidos el apartado 1 del artículo 4 («las empresas ...

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 163

deberán disponer de un servicio de atención ... eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio ...) se convertirían en simples desiderátum de no asegurar una real convivencia plurilingüística. Es evidente que tales principios solo se pueden predicar de una atención a la clientela que responda a la expresión lingüística escogida por la persona consumidora del bien y/o usuaria del servicio de que se trate.

Por último, consideramos que la literalidad del párrafo 2 del artículo 7 del proyecto de referencia no es suficiente para asegurar el derecho (real) de comunicación en la lengua propia de la persona consumidora y usuaria, en cuanto no se asegura la necesaria reciprocidad lingüística que debe presidir cualquier interlocución comunicativa (necesitada de que el binomio «emisor- receptor» se desarrolle en la lengua de elección de la persona consumidora del bien y/o usuaria del servicio de que se trate).

ENMIENDA NÚM. 218

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como **garantizar lugares de atención presencial distribuidos territorialmente en las zonas en que la empresa presta sus servicios, y además**, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.

2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.

4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

Debe garantizarse la atención presencial y no únicamente las vías telemáticas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 164

ENMIENDA NÚM. 219

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 7

Texto que se propone:

«Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.

2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales. **Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho así mismo a mantener las comunicaciones tanto orales como escritas con la empresa en la lengua de su elección.**

La lengua que se use en las relaciones entre la empresa y la clientela será la que elija esta segunda, y en el caso de tratarse de clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lengua cooficial las relaciones serán en la lengua cooficial salvo que expresamente la clientela manifieste lo contrario.

3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.

4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de la normativa estatal, autonómica y europea se debe respetar y fomentar el uso de las lenguas cooficiales. A día de hoy se siguen incumpliendo de forma flagrante los derechos lingüísticos de millones de personas, siendo el ámbito de la atención al cliente un claro ejemplo de este incumplimiento. Con esta enmienda se trata de fomentar el uso de las lenguas cooficiales tal y como establecen la normativa antes referida y que la elección de la lengua por parte de los usuarios y usuarias sea respetado.

ENMIENDA NÚM. 220

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 165

Texto que se propone:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

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

En este sentido, se garantizarán que existan establecimientos para la atención presencial distribuidos territorialmente en todas las áreas en que la empresa preste servicios, así como la ubicación próxima de los centros de atención telemática para asegurar el conocimiento de la lengua y la organización social y territorial de la población a la que se dirigen o asisten.

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

JUSTIFICACIÓN

Asegurar el mantenimiento de una atención presencial, además de que, en el caso de la atención telemática o telefónica, se garantice el respeto de los derechos lingüísticos de las y los clientes y un conocimiento adecuado del territorio al que se dirigen.

ENMIENDA NÚM. 221

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 10

Texto que se propone:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

Velarán así mismo por asegurar unas condiciones laborales dignas respetando los derechos de los trabajadores y trabajadoras y manteniendo el servicio próximo al lugar de prestación del servicio para asegurar el conocimiento de la lengua y del territorio.

2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 166

en un plazo inferior a tres minutos. **Además deberá ser contestada en la misma lengua oficial en que el cliente inicie la comunicación.**

4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de videointerpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

Asegurar una atención próxima y garantizando el respeto a la pluralidad lingüística del Estado español.

ENMIENDA NÚM. 222

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

«Artículo 29 ter. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales. **Todas las comunicaciones y resoluciones posteriores emitidas por la entidad financiera serán en la lengua en la que el cliente se haya expresado inicialmente.»**

JUSTIFICACIÓN

Asegurar el respeto a la pluralidad lingüística del Estado español.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 167

ENMIENDA NÚM. 223

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

Texto que se propone:

«Artículo 30. Presentación de reclamaciones, quejas y consultas ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

1. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP, hasta la creación de la entidad a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

En todo caso se respetarán las competencias propias y exclusivas en materia de mediación y consumo de las CCAA y los sistemas de arbitraje y mediación ya establecidos por estas. El Banco de España, la CNMV y la DGSFP sólo actuarán cuando las CCAA no hagan uso de sus competencias y no existan órganos autonómicos encargados de atender las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros.

Los servicios de reclamaciones atenderán también las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única, debiendo remitir al competente las reclamaciones que no sean de su competencia.

Los servicios de reclamaciones informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.»

JUSTIFICACIÓN

Esta previsión así como las contempladas en el Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de defensa del cliente financiero suponen una invasión y laminación de las competencias autonómicas.

Así por ejemplo en el caso de Galiza, el artículo 30 de la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, de Estatuto de Autonomía para Galiza, establece que le corresponden en exclusiva las competencias en materia de comercio interior, defensa del consumidor y del usuario sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre la defensa de la competencia.

De hecho, Galiza ya ha puesto en marcha un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero. Pero seguirse la línea marcada en este texto se asumiría de forma exclusiva la competencia por parte del Estado.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 168

ENMIENDA NÚM. 224

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Disposición final tercera (Modificación Ley 9/2014)

Texto que se propone:

«2. Los operadores deberán disponer de un servicio de atención a la clientela, gratuito para los usuarios finales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes. Los operadores ~~decidirán si~~ **deberán disponer que** sus oficinas y locales comerciales abiertos al público, ya sean propios o mediante alguna modalidad de contratación mercantil, **formen parte o no** del servicio de atención al cliente para la presentación y resolución de las quejas y reclamaciones de sus clientes. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.»

JUSTIFICACIÓN

Garantizar atención presencial.

ENMIENDA NÚM. 225

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De adición.

Precepto que se añade:

Disposiciones adicionales nuevas

Texto que se propone:

«Disposición adicional primera. Medidas contra la deslocalización empresarial.

Aquellas empresas a las que se refiere la presente Ley, que lleven a cabo una deslocalización empresarial, supondrá la obligación para la empresa de proceder al reintegro de de las ayudas o subvenciones percibidas por cualquiera de las administraciones públicas en los últimos ocho años.

En el plazo de los seis meses siguientes a la aprobación de esta Ley se desarrollará a través de una ley específica todas las cuestiones relativas a la deslocalización empresarial, particularmente cuando se produce, procedimiento para su declaración y responsabilidad.»

JUSTIFICACIÓN

Las ayudas públicas deben contribuir a la creación de empleo y a la mejora de las condiciones laborales y no a la deslocalización de las empresas en perjuicio de la economía y de los habitantes de las poblaciones donde se produce.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 169

Son muchos años de deslocalizaciones de empresas que en busca de recortes en mano de obra y costes se asientan en el extranjero después de haber realizado sus actividades en el Estado y habiendo percibido ayudas públicas.

ENMIENDA NÚM. 226

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De adición.

Precepto que se añade:

Disposiciones adicionales nuevas

Texto que se propone:

«Se habilita a las Comunidades Autónomas para adecuar esta norma a las necesidades que, por razones de dispersión territorial y/o envejecimiento poblacional, exijan de medios de atención a la clientela más cercanos y accesibles.

En todo caso, para garantizar la eficacia de los principios generales señalados en el cuerpo del presente texto legal, las Comunidades Autónomas que así lo precisen, podrán dictar normas donde se establezca la obligatoriedad de una atención presencial mínima con la clientela, distribuida territorialmente en lugares accesibles y suficientes, así como una localización de los servicios de atención telefónica geolocalizados en el interior de su demarcación territorial.»

JUSTIFICACIÓN

Conforme a los objetivos relatados en la Exposición de Motivos del presente Proyecto de Ley, así como a lo largo de todo su articulado, es evidente que se trata de garantizar unos servicios de atención a la clientela eficaces, universalmente accesibles, inclusivos y no discriminatorios, así como evaluables ... Para ello, es imprescindible que las empresas tengan un conocimiento cierto —y, por ello, cercano— de la realidad de sus clientes y que se refiere a las condiciones relativas a su hábitat o entorno socio-territorial. En Comunidades Autónomas, como la gallega, con más de 34.000 núcleos de población y una población envejecida (por ende, más vulnerable), es evidente que los medios de comunicación y atención a la clientela señalados por este proyecto de Ley no son suficientes. La realidad del Estado no es homogénea; por lo tanto, la normativa debe amparar la heterogeneidad existente. Solo así se hace posible la propositada igualdad «entre todos los españoles»

ENMIENDA NÚM. 227

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De adición.

Precepto que se añade:

Artículos nuevos

Texto que se propone:

Se añade nuevos artículos a la Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 170

Se da un nuevo contenido al Capítulo V sobre Protección de clientes de servicios financieros.

Sección 1.^a Defensa del cliente de servicios financieros y derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias de servicios financieros.

«Artículo 22. Sobre el cobro de comisiones.

1. Las entidades financieras establecerán de forma clara y accesible las comisiones a cobrar por todos los servicios, sin que en ningún caso puedan establecerse por la realización de operaciones en efectivo en caja.

2. Toda entidad financiera está obligada a ofrecer y facilitar la apertura de cuentas básicas sin comisiones o cuentas de pago básicas que responden a la necesidad de promover la inclusión financiera. Las entidades no solo se encuentran obligados a ofrecer este tipo de cuentas sin condicionar su contratación a la suscripción de otros servicios, sino también a darlas a conocer e informar sobre sus características.

Artículo 23. Garantía de servicios presenciales adecuados.

1. Las entidades financieras deberán asegurar el mantenimiento de establecimientos abiertos al público distribuidos territorialmente para dar una atención adecuada a la clientela de forma presencial.

2. Todas la entidades financieras deberán regular un tiempo máximo de espera en la atención presencial.

3. Las entidades financieras estarán obligadas a asegurar que tanto los servicios de caja como los servicios administrativos presenciales están disponibles para la clientela que lo requiera durante todo el horario de apertura de las oficinas.»

JUSTIFICACIÓN

Garantizar los derechos de las personas usuarias de la banca y servicios financieros.

ENMIENDA NÚM. 228

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo I. Artículo 2

Texto que se propone:

«Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

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

En el caso de servicios prestados directamente por la Administración se aplicarán los mismos principios y normas contemplados en esta ley que deberán ser incorporados a sus normas propias de funcionamiento para garantizar los derechos de las personas usuarias.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 171

JUSTIFICACIÓN

La atención prestada por la Administración, en el artículo 2, se reduce a las funciones prestadas mediante gestión indirecta, sin embargo, la propia Administración debería ser ejemplo e incorporar una normativa de contenido igual o incluso de mayor exigencia que la prevista para las empresas.

ENMIENDA NÚM. 229

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 6

Texto que se propone:

«Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Los servicios de atención a la clientela de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo.

Mediante el desarrollo reglamentario se detallará el listado concreto de parámetros mínimos de calidad, con una definición clara y en el que se detallen los puntos a valorar. Así mismo se creará una norma UNE.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 230

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

«A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. **Se asegurará que sea siempre la misma persona u operador la que atienda las siguientes consultas sobre la queja o incidencia.** La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 172

ENMIENDA NÚM. 231

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 8

Texto que se propone:

«(nuevo) 4. En caso de insatisfacción con la atención recibida, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 232

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 9

Texto que se propone:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

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

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

Reglamentariamente se enumerará y definirá concretamente el currículum formativo necesario para las personas trabajadoras que atienda a la clientela, así como la definición de como debe prestarse la atención, de forma que se permita a las propias personas trabajadoras evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 173

ENMIENDA NÚM. 233

Néstor Rego Candamil
(Grupo Parlamentario Plural)

De modificación.

Precepto que se modifica:

Capítulo II. Artículo 15

Texto que se propone:

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

~~«Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.»~~ O redactado deste artigo debe quedar como sigue: «Los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. Se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 174

ÍNDICE DE ENMIENDAS AL ARTICULADO

En todo el Proyecto

- Enmienda núm. 26, del G.P. Popular en el Congreso.
- Enmienda núm. 27, del G.P. Popular en el Congreso.
- Enmienda núm. 28, del G.P. Popular en el Congreso.
- Enmienda núm. 29, del G.P. Popular en el Congreso.
- Enmienda núm. 141, del G.P. VOX.
- Enmienda núm. 142, del G.P. VOX.
- Enmienda núm. 143, del G.P. VOX.
- Enmienda núm. 144, del G.P. VOX.
- Enmienda núm. 173, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).

Exposición de motivos

- Enmienda núm. 123, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, parágrafo I.
- Enmienda núm. 146, del G.P. VOX, parágrafo II.
- Enmienda núm. 145, del G.P. VOX, párrafos III y IV.
- Enmienda núm. 30, del G.P. Popular en el Congreso, parágrafo III.
- Enmienda núm. 124, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, parágrafo III.
- Enmienda núm. 147, del G.P. VOX, parágrafo III.

Capítulo I

Artículo 1

- Enmienda núm. 213, del Sr. Rego Candamil (GPlu).

Artículo 2

- Enmienda núm. 158, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartados 1 y 2.
- Enmienda núm. 2, del G.P. Republicano, apartado 1.
- Enmienda núm. 31, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 79, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 125, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 1.
- Enmienda núm. 157, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 228, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 32, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 80, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 81, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 148, del G.P. VOX, apartado 2.
- Enmienda núm. 159, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 2.
- Enmienda núm. 160, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 2.
- Enmienda núm. 214, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 3.
- Enmienda núm. 161, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartados 4 y 5.
- Enmienda núm. 82, del G.P. Ciudadanos, apartados 4, 5 y 6.
- Enmienda núm. 3, del G.P. Republicano, apartado 4.
- Enmienda núm. 4, del G.P. Republicano, apartado 5.
- Enmienda núm. 162, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 6.
- Enmienda núm. 33, del G.P. Popular en el Congreso, apartado nuevo.
- Enmienda núm. 163, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado nuevo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 175

Artículo 3

- Enmienda núm. 170, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 34, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 166, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 168, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 35, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 169, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartados 4 y 11.
- Enmienda núm. 20, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), apartado 4.
- Enmienda núm. 36, del G.P. Popular en el Congreso, apartado apartado 4.
- Enmienda núm. 37, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 10.
- Enmienda núm. 5, del G.P. Republicano, apartado 11.
- Enmienda núm. 38, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 11.
- Enmienda núm. 215, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 11.
- Enmienda núm. 39, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 12.
- Enmienda núm. 40, del G.P. Popular en el Congreso, apartados nuevos.
- Enmienda núm. 126, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado nuevo.
- Enmienda núm. 164, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado nuevo.
- Enmienda núm. 165, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado nuevo.
- Enmienda núm. 167, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado nuevo.

Artículo 4

- Enmienda núm. 174, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 41, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 172, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 216, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 127, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartados 2, 5 y 6.
- Enmienda núm. 42, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 83, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 217, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 2.
- Enmienda núm. 7, del G.P. Republicano, apartado 3.
- Enmienda núm. 43, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 3.
- Enmienda núm. 8, del G.P. Republicano, apartado 4.
- Enmienda núm. 44, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 4.
- Enmienda núm. 175, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 4.
- Enmienda núm. 9, del G.P. Republicano, apartado 5.
- Enmienda núm. 45, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 5.
- Enmienda núm. 84, del G.P. Ciudadanos, apartado 5.
- Enmienda núm. 21, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), apartado 6.
- Enmienda núm. 6, del G.P. Republicano, apartado 7.
- Enmienda núm. 171, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 7.

Artículo 5

- Enmienda núm. 176, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 46, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 85, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 86, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 47, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 3.
- Enmienda núm. 87, del G.P. Ciudadanos, apartado 3.
- Enmienda núm. 128, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 3.
- Enmienda núm. 48, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 4.
- Enmienda núm. 88, del G.P. Ciudadanos, apartado 4.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 176

- Enmienda núm. 49, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 5.
- Enmienda núm. 89, del G.P. Ciudadanos, apartado 5.

Capítulo II

Artículo 6

- Enmienda núm. 229, del Sr. Rego Candamil (GPlu).

Artículo 7

- Enmienda núm. 50, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 90, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 178, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 179, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 218, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 51, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 91, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 149, del G.P. VOX, apartado 2.
- Enmienda núm. 219, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 2.
- Enmienda núm. 92, del G.P. Ciudadanos, apartado 3.
- Enmienda núm. 177, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 3.
- Enmienda núm. 52, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 4.

Artículo 8

- Enmienda núm. 180, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 53, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 54, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 93, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 129, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 2.
- Enmienda núm. 230, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 2.
- Enmienda núm. 55, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 3.
- Enmienda núm. 94, del G.P. Ciudadanos, apartado 3.
- Enmienda núm. 56, del G.P. Popular en el Congreso, apartados nuevos.
- Enmienda núm. 231, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado nuevo.

Artículo 9

- Enmienda núm. 181, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 10, del G.P. Republicano, apartado 1.
- Enmienda núm. 57, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 95, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 220, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 11, del G.P. Republicano, apartado 2.
- Enmienda núm. 58, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 96, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 130, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 2.
- Enmienda núm. 232, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartado 2.

Artículo 10

- Enmienda núm. 221, del Sr. Rego Candamil (GPlu), apartados 1 y 3.
- Enmienda núm. 59, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 60, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 3.
- Enmienda núm. 97, del G.P. Ciudadanos, apartado 3.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 177

- Enmienda núm. 131, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 3.
- Enmienda núm. 150, del G.P. VOX, apartado 3.
- Enmienda núm. 182, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 3.
- Enmienda núm. 61, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 5.
- Enmienda núm. 98, del G.P. Ciudadanos, apartado 5.

Artículo 11

- Enmienda núm. 99, del G.P. Ciudadanos.
- Enmienda núm. 132, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común.
- Enmienda núm. 183, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu).

Artículo 12

- Enmienda núm. 187, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), rúbrica y apartado 1.
- Enmienda núm. 133, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartados 1 y 2.
- Enmienda núm. 62, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 100, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 184, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 1.
- Enmienda núm. 186, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 1.
- Enmienda núm. 185, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 2.
- Enmienda núm. 63, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 3.

Artículo 13

- Enmienda núm. 101, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 189, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 1.
- Enmienda núm. 102, del G.P. Ciudadanos, apartados 2 y 3.
- Enmienda núm. 12, del G.P. Republicano, apartado 3.
- Enmienda núm. 64, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 3.
- Enmienda núm. 65, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 5.
- Enmienda núm. 13, del G.P. Republicano, apartado 6.
- Enmienda núm. 66, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 6.
- Enmienda núm. 103, del G.P. Ciudadanos, apartado 6.
- Enmienda núm. 151, del G.P. VOX, apartado 6.
- Enmienda núm. 190, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 6.
- Enmienda núm. 104, del G.P. Ciudadanos, apartado 7.
- Enmienda núm. 67, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 8.
- Enmienda núm. 188, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 8.
- Enmienda núm. 22, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), apartado nuevo.

Artículo 14

- Enmienda núm. 191, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu).
- Enmienda núm. 68, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 105, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 106, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 152, del G.P. VOX, apartado 2.

Artículo 15

- Enmienda núm. 107, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 192, del Sr. Bel Accensi (GPLu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPLu), apartado 1.
- Enmienda núm. 233, del Sr. Rego Candamil (GPLu), apartado 1.
- Enmienda núm. 14, del G.P. Republicano, apartado 2.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 178

Artículo 16

- Enmienda núm. 108, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 69, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 109, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 193, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 2.

Artículo 17

- Enmienda núm. 195, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), rúbrica y apartado 1.
- Enmienda núm. 196, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), rúbrica y apartado 2.
- Enmienda núm. 70, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 110, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 194, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 1.
- Enmienda núm. 71, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.

Artículo 18

- Enmienda núm. 197, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 111, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 72, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 2.
- Enmienda núm. 112, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 198, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 2.

Artículo 19

- Enmienda núm. 15, del G.P. Republicano.
- Enmienda núm. 73, del G.P. Popular en el Congreso.
- Enmienda núm. 113, del G.P. Ciudadanos.
- Enmienda núm. 153, del G.P. VOX.
- Enmienda núm. 199, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).

Artículo 20

- Sin enmiendas.

Capítulo III

Artículo 21

- Enmienda núm. 201, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 74, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 114, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 134, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 1.
- Enmienda núm. 115, del G.P. Ciudadanos, apartado 2.
- Enmienda núm. 116, del G.P. Ciudadanos, apartado 3.
- Enmienda núm. 200, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 3.
- Enmienda núm. 75, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 4.
- Enmienda núm. 117, del G.P. Ciudadanos, apartado 4.

Artículo 22

- Enmienda núm. 118, del G.P. Ciudadanos.
- Enmienda núm. 202, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 76, del G.P. Popular en el Congreso, apartado 1.
- Enmienda núm. 135, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, apartado 1.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 179

- Enmienda núm. 203, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado 2.
- Enmienda núm. 204, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), apartado nuevo.

Capítulo IV

Artículo 23

- Enmienda núm. 77, del G.P. Popular en el Congreso, apartado nuevo.

Disposiciones adicionales nuevas

- Enmienda núm. 119, del G.P. Ciudadanos.
- Enmienda núm. 211, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 212, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 225, del Sr. Rego Candamil (GPlu).
- Enmienda núm. 226, del Sr. Rego Candamil (GPlu).

Disposición transitoria única

- Enmienda núm. 78, del G.P. Popular en el Congreso.
- Enmienda núm. 120, del G.P. Ciudadanos.
- Enmienda núm. 136, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común.
- Enmienda núm. 205, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).

Disposición derogatoria única

- Enmienda núm. 154, del G.P. VOX.

Disposición final primera (Modificación RD-Ley 1/2007)

- Enmienda núm. 207, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu).
- Enmienda núm. 206, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), (art. 21.2).
- Enmienda núm. 23, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), [art. 52 bis nuevo]].
- Enmienda núm. 137, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, (art. 82.1).

Disposición final segunda (Modificación Ley 44/2022)

- Enmienda núm. 227, del Sr. Rego Candamil (GPlu), (arts. 22 y 23).
- Enmienda núm. 1, de la Sra. Illamola Dausà (GPlu), (art. 29.1).
- Enmienda núm. 17, del G.P. Republicano, (art. 29.1).
- Enmienda núm. 24, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), (art. 29.1).
- Enmienda núm. 121, del G.P. Ciudadanos, (art. 29.1).
- Enmienda núm. 138, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, (art. 29.1).
- Enmienda núm. 208, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), (art. 29.1).
- Enmienda núm. 209, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), (art. 29.1).
- Enmienda núm. 16, del G.P. Republicano, (art. 29, apartado nuevo).
- Enmienda núm. 139, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, (art. 29.4).
- Enmienda núm. 155, del G.P. VOX, (art. 29 ter).
- Enmienda núm. 222, del Sr. Rego Candamil (GPlu), (art. 29 ter).
- Enmienda núm. 210, del Sr. Bel Accensi (GPlu) y de la Sra. Cañadell Salvia (GPlu), (art. 29 quater y septies).
- Enmienda núm. 18, del G.P. Republicano, (art. 29 septies).
- Enmienda núm. 156, del G.P. VOX, (art. 29 septies).
- Enmienda núm. 19, del G.P. Republicano, (art. 30).
- Enmienda núm. 223, del Sr. Rego Candamil (GPlu), (art. 30).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 104-3

21 de noviembre de 2022

Pág. 180

Disposición final tercera (Modificación Ley 9/2014)

- Enmienda núm. 122, del G.P. Ciudadanos.
- Enmienda núm. 224, del Sr. Rego Candamil (GPlu), (art. 47.2).
- Enmienda núm. 140, del G.P. Socialista y del G.P. Confederal de Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común, (art. 65.2).

Disposición final cuarta

- Enmienda núm. 25, del G.P. Vasco (EAJ-PNV).

Disposición final quinta

- Sin enmiendas.

Disposición final sexta

- Sin enmiendas.

cve: BOCG-14-A-104-3