

SAC

Servicios de Atención al Cliente



¿Qué derechos tienen los consumidores y usuarios?

EL CONSUMIDOR O USUARIO TIENE DERECHO A:

- Recibir información correcta sobre los diferentes bienes o servicios.
- Proteger sus legítimos intereses económicos.
- Dejar constancia de sus quejas y reclamaciones en las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas ponen a su disposición.
- Que le garanticen una atención personal directa, más allá de poder usar otros medios técnicos a su alcance, aunque la empresa utilice la **atención telefónica o electrónica** para llevar a cabo las funciones de información y atención al cliente.

ANTE LA EMPRESA QUE PRESTA SUS SERVICIOS, EL CONSUMIDOR O USUARIO TIENE DERECHO A:

- Recibir información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en el que **pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado.**
- Recibir la comunicación de su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

- Recibir respuesta a las reclamaciones **en el menor tiempo posible**. En todo caso, **en el plazo máximo de un mes** desde la presentación de la reclamación.

- Tener acceso al **sistema extrajudicial de resolución de conflictos** al que estuviera adherida la empresa, si la reclamación no se ha resuelto satisfactoriamente en el plazo anterior.



El Servicio de Atención al Cliente –SAC–

Los **Servicios de Atención al Cliente (SAC)** son los medios que una empresa pone a disposición de sus clientes y usuarios para que estos puedan:

- Recibir información o consultar cualquier cuestión.
- Gestionar y resolver las quejas y reclamaciones.
- Atender y resolver las averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la prestación de servicios.



Las empresas deberían contar con **oficinas y servicios de información y/o atención al cliente**. Estos servicios pueden ser gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Aunque muchas empresas disponen de un **departamento o servicio especializado de atención al cliente**, los SAC pueden prestarse a través de los siguientes medios:

- **Comunicación presencial** (oficinas, establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial);
- **Atención telefónica;**
- **Comunicación virtual** (oficinas online);
- Cualquier otra comunicación a distancia (fax con acuse de recibo, burofax, correo electrónico, ...).



¿Qué ventajas ofrecen estos servicios?

- Son una **vía rápida de resolver los conflictos** entre el consumidor y la empresa.
- Un buen SAC puede **reducir considerablemente el número de quejas y reclamaciones**, ya que la mayoría se producen por la mala gestión de estos servicios.
- La empresa que disponga de un buen SAC ofrecerá **más confianza al consumidor** y éste será más leal.
- Los SAC de las empresas prestadoras de servicios **dan un plus de calidad al servicio y mejoran su imagen y reputación**.
- El SAC debe estar sujeto a unos **parámetros mínimos obligatorios de calidad** según el sector (telecomunicaciones, electricidad, gas, servicios sanitarios, etc...).

Consejos y advertencias a la hora de actuar ante un SAC

- **No siempre los SAC son gratuitos.** Muchos de los teléfonos de Atención al Cliente suponen un coste. Cerciórese antes de efectuar llamada. El importe puede superar el de llamadas locales, al utilizarse el prefijo 902.
- **Si tiene dificultades con los servicios automáticos de contestación de llamadas, recurra a otro medio de interlocución.** Utilice la comunicación presencial o envíe por burofax, correo electrónico o algún medio que deje constancia del motivo de la queja o reclamación.
- **Sea constante.** No desista ante los excesivos plazos de tiempo que emplean los SAC para resolver los problemas.



Cómo presentar una queja o reclamación en un SAC...

- **Conozca sus derechos.** La base de una queja o reclamación es que sus derechos legales hayan sido infringidos, por lo que debería informarse correctamente antes. **Revise los contratos**, en ellos verá muchas de las obligaciones a las que está sujeta la compañía y cuáles son sus derechos.
- **Exija transparencia hasta el final en la información que le ofrezcan.** No siempre se sabe si es la instancia adecuada o la persona que pueda resolver el problema.
- **Dé a la compañía una oportunidad razonable para arreglar las cosas.** De este modo puede ahorrar tiempo y dinero.
- **No pierda la calma ante el personal de la compañía.** Sea correcto pero firme en su planteamiento.
- **Siempre que sea posible formule su queja o reclamación por escrito para dejar constancia del problema.** Use una redacción correcta y razonablemente formal. Es muy importante que se quede con una copia.
- **Guarde toda la correspondencia y cualquier documento relativo a la queja o reclamación.** Esto incluye recibos, facturas, justificantes, escritos enviados a la compañía así como los recibidos por usted.
- **Guarde todas las facturas** que correspondan al periodo en el que haya estado tramitando su reclamación **y compruebe que le han facturado correctamente.**

SI RECLAMA EN PERSONA:

- Solicite desde el primer momento una atención personalizada. Pida un comprobante de la tramitación de su queja o reclamación.
- Si se niegan a facilitárselo, solicite una hoja de reclamaciones para hacer constar tanto el motivo de su reclamación como la negativa a entregarle el justificante escrito.

SI RECLAMA POR TELÉFONO:

- Solicite el número asignado a su reclamación o al expediente correspondiente así como la fecha de la reclamación. Si llama varias veces haga lo mismo, esto le servirá para llevar un historial de sus llamadas o reclamaciones realizadas.

SI RECLAMA POR ESCRITO:

(mediante fax, correo ordinario, burofax, correo electrónico, etc...)

- Cerciórese de que, a través del medio utilizado, la compañía recibe la reclamación. Lo importante es que pueda probar cuál es el contenido del escrito enviado.
- Si el escrito presentado está relacionado con reclamaciones o quejas anteriormente realizadas, menciónelo y deje constancia de las fechas y números asignados a los mismos o al expediente abierto.

Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



**HISPA
COOP**

C/ Vallehermoso, 15 – 1ª planta · 28015 Madrid

Tel.: 91.593.09.35 - Fax: 91.593.18.14

hispacoop@hispacoop.es

www.hispacoop.es



www.consumo-inc.es

El presente proyecto ha sido subvencionado
por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad - Instituto Nacional del Consumo.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de HISPACOOOP.

Noviembre 2011