

Lunes 12 de abril del 2010

DINERO

[Volver](#)

CHEQUEO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El deficiente funcionamiento de los servicios de atención al cliente desespera al usuario

Las largas esperas, los cortes, el pago por la consulta o el exceso de automatización centran las quejas por el servicio

María Cedrón | 11/4/2010

El 1 de marzo, el lunes posterior al último temporal que afectó a Galicia, el director del centro escolar Víctor Sáez, ubicado en el concello de Mazaricos, vio que no había línea de teléfono.

Llamó al servicio de atención al cliente de la compañía y el operador le explicó, apunta, que daría parte al servicio técnico. «Chamei como vinte veces durante os días que durou a avaría», explica. El día 4, tras haber reclamado que le remitieran a un coordinador y después de haber abierto la compañía un parte de incidencias, el problema fue arreglado. Pero las llamadas estuvieron a punto de acabar con la paciencia del responsable del centro.

No es el único caso. Los servicios de atención al cliente son objeto de un importante número de reclamaciones en las oficinas encargadas de la defensa del consumidor.

La cifra exacta, apuntan desde la Unión de Consumidores de Galicia, es complicado conocerla porque las consultas son repartidas por sectores, pero no especifican cuáles son exactamente por la atención recibida en esos servicios.

En la mayor parte de los casos, el patrón es parecido. Varía en función del sector. Una voz grabada responde a la llamada del cliente. Todavía tendrá que aguardar unos minutos para que un operador atienda la consulta. La espera, a veces, dura varios minutos para al final acabar cortándose. Lo que se ha podido comprobar con los ejemplos que aparecen en el reportaje es que,

a menor tamaño de la empresa, mayor atención personal.

Locución

El exceso de automatización de los servicios de atención al cliente, unido a las largas esperas que se producen o al corte de la llamada centran muchas quejas, tal y como explica el secretario general de la Unión de Consumidores de Galicia (UCE), Miguel López. El responsable de este colectivo explica que la legislación vigente establece que la atención que ofrecen estos servicios ha de ser personal, y que puede completarse con otros métodos automatizados. «No habría problema si una centralita automatizada atendiera a las llamadas y luego derivara a otro tipo de servicios. El problema es que trabajen de forma totalmente automatizada», apunta.

Anulación

Otro de los problemas que han detectado desde el colectivo es que muchos servicios automatizados carecen de la opción para anular el servicio que hasta el momento recibía el usuario. También hay algunos en los que, una vez el afectado ha logrado hablar con el operador, este acaba remitiéndole de nuevo a una cinta para que apunte datos imprescindibles para poder dar de baja el servicio que pretende anular.

Cobro de la llamada

La tarificación que cobran en números 807 algunas compañías es otro punto que trae en jaque a los colectivos de consumidores. En octubre del pasado año, la entidad de consumidores Facua presentó una denuncia contra algunas compañías por cobrar por el servicio de consultas.

La asociación denunció a empresas de varios sectores como el aéreo, agencias de viajes, portales de Internet, intermediación o tiendas on line por echar mano de un número de pago como el 807.

Alguna entidad contra la que emitió la denuncia todavía tenía esta semana en su web el número citado. Ahí explicaba que cobraba una tarifa de 0,41 euros por minuto al llamar desde un fijo o 0,75 a los que lo hacían desde un móvil.

La deslocalización de este tipo de atención a otros países, algo que ha afectado a un importante número de trabajadores en Galicia en los últimos años, también repercute a veces en la atención prestada.

Con todo, desde la Unión de Consumidores reiteran que no es un fallo del trabajador que atiende la línea. «Hay empresas que los

instruyen para que el servicio favorezca a la entidad en lugar de al cliente», explican.



© Copyright LA VOZ DE GALICIA S.A.

Comercializa publicidad local:

Polígono de Sabón, Arteixo, A CORUÑA (España)

Comercializa publicidad nacional:

Inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña en el Tomo 2438 del Archivo, Sección General, a los folios 91 y siguientes, hoja C-2141. CIF: A-15000649.