

LOS SERVICIOS PÚBLICOS CARECEN DE LA SUFICIENTE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

La deficiente atención al cliente desanima al consumidor para reclamar

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ha presentado en la mañana de hoy un proyecto europeo, cofinanciado por la DG SANCO de la Unión Europea (UE), que ha evaluado la situación nacional y las actuaciones de los organismos reguladores en los siguientes servicios públicos: gas, electricidad, telecomunicaciones, servicios postales y aviación.

Esta mañana ha tenido lugar en la Sala de Juntas de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid la **rueda de prensa de presentación** de los resultados de un estudio, realizado entre 2006 y el primer trimestre de 2007 en el marco de un proyecto europeo cofinanciado por la Dirección General de Consumo de la UE, cuyo objetivo ha sido **investigar** la situación nacional de los **servicios públicos** en cuanto a la calidad, acceso y mecanismos utilizados para la resolución de conflictos, a través de las reclamaciones de los consumidores y de la experiencia de las asociaciones.

En la elaboración de este estudio, CECU, al igual que el resto de asociaciones europeas participantes¹, ha recopilado reclamaciones relativas a ciertos problemas, considerados comunes a los consumidores de estos países en los sectores analizados (gas, electricidad, aviación, servicios postales y telecomunicaciones). Los datos recogidos en los países participantes formarán parte de un informe que se presentará a la Comisión Europea posteriormente.

La **principal conclusión** que se extrae de los datos analizados es que la **falta de información y transparencia** son los grandes problemas con los que se encuentra el consumidor, referido, sobre todo, a los contratos y a las facturas. A esto se suma el hecho de que la **calidad de los servicios esté por debajo de las expectativas de los consumidores**, quienes consideran que, en función de lo que obtienen, el **precio es demasiado alto**.

Asimismo, los ciudadanos se quejan del **excesivo tiempo y esfuerzo** que deben dedicar a la resolución de sus problemas y mencionan **falta de confianza** en que la resolución sea la adecuada, ya que los operadores de los Servicios de Atención al Cliente no parecen estar debidamente formados. En este sentido, se ha destacado la necesidad de mejorar estos

Confederación de Consumidores y Usuarios

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Gabinete de prensa: C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA

Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es

servicios que suponen para el usuario una gran inversión en tiempo y, en muchos casos, de dinero al estar llamando a números 902. Por otra parte, en muchos casos ni siquiera se llegaba a entablar conversación con una persona, sino que las gestiones se realizan a través de un servicio telefónico automático que no permite acceder a un operador, por lo que en muchas ocasiones no se soluciona el problema. Por estas razones, se percibe en el consumidor una cierta **apatía** a la hora de **reclamar**.

Así, la imagen que se forma el consumidor tras la **liberalización** de los diferentes sectores es que esta nueva fórmula **no mejora la calidad** del servicio.

Una vez analizadas las conclusiones, CECU quiere señalar que es necesario que, las **empresas modifiquen su actuación** de forma que haya:

- Mayor **transparencia y sencillez** en la información que se le da al consumidor en el **contrato** que suscribe con la empresa y en la redacción y diseño de las **facturas**. Esta transparencia también debe trasladarse en las **ofertas** que realicen las distintas compañías, con la obligatoriedad de facilitar al consumidor información sobre el precio total, incluyendo impuestos, alquiler, conexión, descuentos...
- **Reducción** del tiempo de espera en la **resolución** de las reclamaciones planteadas por el consumidor.
- **Gratuidad** de las llamadas a los teléfonos de atención y servicios al cliente y en todo el proceso de la reclamación.
- **Total adhesión** de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de conflictos.

Finalmente, CECU, a la vista de los datos obtenidos, considera que es necesaria **una mayor supervisión del mercado por parte de los Organismos Reguladores**, para garantizar una adecuada atención y tutela de los intereses de los consumidores.

26 de noviembre de 2007
Gabinete de prensa de CECU

¹ CECU colabora en este proyecto, liderado por la asociación italiana Cittadinanzattiva, junto con asociaciones de consumidores de Chipre, República Checa, Polonia, Grecia, Eslovaquia y Reino Unido.