

La atención al cliente, asignatura pendiente



TRIBUNA

Fèlix Alonso Cantorné

Director general de Consum del Govern de les Illes Balears

Vivimos en un mundo de grandes desequilibrios e injusticias, uno de los pocos espacios comunes donde ricos y pobres se encuentran -que no igualan- es en la necesidad de disponer de servicios esenciales, la mayoría bajo la larga e invisible mano del mercado.

En este mundo de desequilibrios el trato a la gente consumidora también va por barrios y Europa es uno de los más avanzados. Es por ello que la nueva Agenda del Consumidor que impulsa la Unión Europea empuja a los estados miembros a adecuar la legislación de Servicios de Atención al Cliente (SAC), ante las exigencias de la transformación digital y de protección de las personas consumidoras, especialmente a los más vulnerables.

España no quiere perder la oportunidad de ser líder en Europa, como lo es con la creación de un ministerio de Consumo, y se ha puesto manos a la obra iniciando una ronda de contactos con agentes, organizaciones y administraciones afectadas en la complejidad de nuestro estado *federal* para dotar de las recomendaciones el rango de Ley.

Las empresas de prestación de servicios económicos de interés general (excepto las Pymes), así como aquellas empresas de venta de bienes o servicios públicos prestados por la Administración mediante gestión indirecta que ofrezcan o presten su servicio en territorio español, habrán de registrarse por la futura ley de Servicio de Atención al Cliente (SAC).

El objeto de la Ley es facilitar información, atender y resolver las reclamaciones, así como suministrar la información necesaria para su resolución: un servicio gratuito y evaluable.

En nuestro imaginario la mayor parte de la ciudadanía puede pensar que eso ya era así, pero: ¿Quién no ha tenido problemas en contactar con un proveedor? ¿A quién no le han tenido minutos y minutos colgado a un teléfono de pago para que al final te cuelguen o te salga un robot o, en el mejor de los casos, un trabajador subcontratado en otro país pobre que por mucho que quiera y se esfuerce no puede resolver el problema?

Existe otro motivo fundamental que se escapa a los no conocedores del sistema de mediación, reclamaciones y arbitraje de las autoridades de consumo con competencias autonómicas: dejar de ser el servicio de atención al cliente «externalizado» de las grandes empresas de servicios que se ahorran el personal y, por supuesto, un montante impor-

tante de reclamaciones que quedan varadas en el cansancio de las personas.

Algunas autoridades de consumo autonómicas, con el paso del tiempo, la falta de personal, la comodidad del no conflicto y porque no decirlo: con gobiernos amigos, se han acostumbrado casi exclusivamente al 'tran tran' de mediar y arbitrar en problemas que las empresas debían de resolver en origen y no trasladar, día sí y día también, para que lo resuelva mamá administración. Eso sí, a la hora de exigir exenciones fiscales son los primeros y convierten en hegemónico su discurso que compran hasta a quienes les protege ante ellos: «qué costosa y poco eficiente que es Administración Pública». Empresas que, algunas, externalizan el conflicto para escoger el trozo dulce del pastel.

A modo de ejemplo, en las Islas Baleares, la Direcció General de Consum en 2020 ha recibido 15.781 consultas, tramitado 8.974 reclamaciones -con el seguimiento y mediación que representan-. Se han realizado 1.366 solicitudes de arbitraje (unas 5 al día) de las que 1.078 resultaban de la suma de telefonía y el sector energético (4 al día).

Una parte importante de ellas por problemas recurrentes, donde las empresas terminan dando la razón al consumidor y que nunca debieron llegar hasta el arbitraje.

Con la Ley se pretende resolver el conflicto en origen, mediante una atención al cliente de las empresas con garantías y evaluable. Se quiere evitar el mal trago que pasa la gente consumidora y optimizar recursos de la administración. Dejar de hacer de asociación de consumidores, para ser más ágiles. Dedicar más esfuerzos a tareas de información y formación del consumidor responsable, en control de mercado y sanción por incumplimiento de la norma. Evitar que los trabajos «subcontratados», como atender al cliente, no nos ocupen el tiempo que hemos de dedicar en evitar el abuso a la gente consumidora, nuestra razón de ser.



Enseñanza

Camilo José Cela Conde



Comienzan a filtrarse los contenidos de la profunda reforma en el sistema de enseñanza que quiere llevar a cabo el ministerio de Educación y una de las primeras claves que se apuntan tiene que ver con los exámenes. En el documento ministerial enviado a las Comunidades autónomas se incluye la voluntad expresa de que los alumnos sean formados para resolver problemas que se ajusten en la medida de lo posible a lo que sucede en el mundo real. Eso ya es en sí mismo una novedad notable porque la educación primaria y secundaria —la que yo recibí, al menos— parecía referirse al mundo de varios siglos atrás, aunque no los suficientes como para llegar a los tiempos de **Platón** y **Aristóteles** que la verdad es que nos habrían ido muy bien.

Como lo que no va a cambiar, por fortuna, es la realización de exámenes para poder comprobar cuánto de la teoría educativa se ha trasladado a la práctica a los alumnos el documento que ha mandado el ministerio a las autonomías incluye también algunos ejemplos de lo que se va a exigir al alumno, sacados de la propia experiencia de los expertos —profesores en activo la mayor parte de ellos— que aplican ya esos procedimientos en sus clases. Así, cabría pedir a los alumnos que argumenten asumiendo un papel en concreto, como puede ser el de un directivo de una empresa farmacéutica que no está de acuerdo en que se liberen las patentes de las vacunas. O que describan una determinada situación, pero

Pero como todos los procedimientos tienen su punto débil, el de los exámenes digamos creativos está en el profesor que tenga que evaluarlos

haciéndolo en inglés.

La diferencia con los exámenes en los que te preguntaban en qué año tuvo lugar la batalla de las Navas de Tolosa o, rozando ya el absurdo, lo que viví yo formando parte de un tribunal de una asignatura de la licenciatura de Derecho en el que la víctima, es decir, quien se examinaba, tenía que repetir de memoria lo que decía el manual de clase en la página 127 —el número de página me lo he inventado, porque no lo recuerdo— es abismal. Pero como todos los procedimientos tienen su punto débil, el de los exámenes digamos creativos está en el profesor que tenga que evaluarlos. Y se me permitirá acudir a una anécdota también personal para ilustrar el problema. Tras la guerra civil mi padre —que, como es sabido, terminaría por recibir el premio Nobel de literatura— pasó el examen de acceso a la universidad. Consistía en la redacción de un viaje. Antes de que hubiesen salido las notas, el gobierno del general **Franco** sacó un decreto diciendo que quienes habían formado parte del ejército nacional —en el que el propio Franco era una de sus figuras— tenían acceso libre a cualquier carrera universitaria.

Al ir a matricularse mi padre, le atendió el mismo profesor que les había hecho el examen de la redacción de un viaje. Y le dijo a **Camilo José Cela** lo siguiente: «Ha tenido usted suerte con el decreto del acceso directo. Difícilmente habría aprobado el examen».