

# ¡Atención!



Comunidad  
de Madrid

## Servicios de atención al cliente: Consejos

### ¿QUÉ DEBEN OFRECERNOS?

- Las oficinas o servicios de atención al cliente que las empresas pongan a disposición de las personas consumidoras deben garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.
- Estos servicios deben dejar constancia de su queja o reclamación facilitándole una clave identificativa de la incidencia o bien un justificante por escrito.
- En el caso de que el servicio se preste a través de una llamada telefónica, es importante saber que pueden cobrarle la llamada, pero no puede suponer un coste superior a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
- Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

NOTA: En los servicios de carácter básico de interés general (suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos), las empresas deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor **gratuito**.

Recuerde que, está prohibido que los servicios de atención al cliente se utilicen para la difusión de comunicaciones comerciales.

### RECOMENDACIONES GENERALES

- **Deje constancia de su reclamación por escrito.**
- **Guarde todas las comunicaciones que realice con la empresa**
- **Compruebe el coste de la llamada**
- **Cuando el servicio suponga el cambio o modificación de su contrato, pida una copia de esa documentación en soporte duradero que deje constancia del cambio.**



### RECLAMACIONES

En el caso de que la compañía no haya resuelto su reclamación a través del servicio de atención al cliente, puede presentar una reclamación en la [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#), en la [Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios](#) de la Comunidad de Madrid, o a través de [internet](#).

➤ Para más información, visítenos en el [Portal del Consumidor](#) de la Comunidad de Madrid.