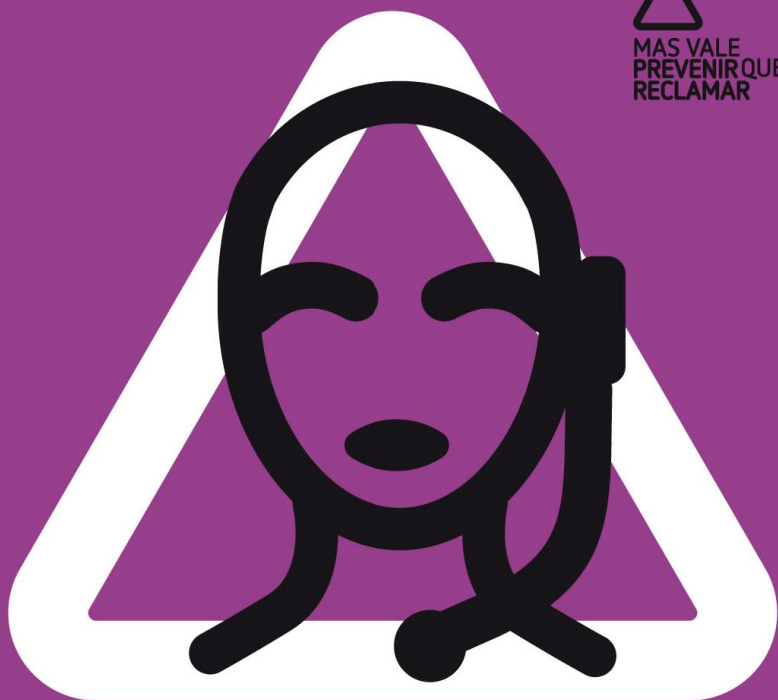


MAS VALE
PREVENIR QUE
RECLAMAR



ATENCIÓN SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

 Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Comunidad de Madrid

www.madrid.org/consumo



ATENCIÓN SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MAS VALE
PREVENIR QUE
RECLAMAR

- △ Los servicios de **atención telefónica** al cliente no pueden costar más que una **tarifa básica** y no se pueden utilizar para comunicación comercial.
- △ La empresa siempre debe entregar una **clave identificativa** y un **justificante por escrito** (en papel, por correo electrónico o sms...) de la queja.
- △ Las oficinas y servicios de información y atención al cliente deben **garantizar el acceso** a personas con discapacidad o edad avanzada.
- △ La reclamación **debe ser respondida** en el plazo máximo de un mes.



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid

Infórmate en el 012
o en el Portal del Consumidor
www.madrid.org/consumo

 Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Comunidad de Madrid


La Suma de Todos