

Senat|Obligatie pentru operatorii economici: Apelurile din call-center trebuie preluate de un operator uman în maximum 5 minute

Prestatorii de servicii au obligatia de a prelua apelurile telefonice ale beneficiarilor, prin intermediul unui operator uman, în cel mult 5 minute de la initierea acestora de catre beneficiar, iar nerespectarea acestei obligatii se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 la 5.000 de lei, prevede un proiect initiat de parlamentari USR, de modificare si completare a OUG nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii si libertatea de a furniza servicii în România, adoptat miercuri de Senat.

"În cazul reclamatilor sau al solicitarilor de informatii telefonice, prestatorii stabiliti în România, prin intermediul unui operator uman, sunt obligati sa preia apelurile în cel mult cinci minute din momentul selectarii acestei optiuni de catre beneficiar. În caz de forta majora, prevederile prezentului alineat sunt excluse de la aplicare. Nerespectarea de catre prestatori a obligatiilor (...) se sanctioneaza cu o amenda de la 1.000 la 5.000 lei", se precizeaza în amendamentele admise la proiect.

Potrivit initiatorului, desi au fost eliminate cozile din fata sediilor operatorilor economici, timpul consumatorului este în continuare risipit, fiind pus sa astepte uneori zeci de minute la telefon pentru a avea ocazia de a discuta cu personalul din cadrul departamentelor pentru relatiile cu publicul.

"Proiectul de fata doreste sa reglementeze aceasta situatie, astfel încât consumatorii sa nu mai fie nevoiti sa piarda atât de mult timp pentru a cere asistenta, obligând operatorii economici ca apelurile din Call-Centre sa fie preluate de un operator uman si nu de un robot, în maximum cinci minute de la initierea apelului. Aceste dificultati reprezinta un consum imens de energie, timp si bani, în conditiile în care, în alte tari, statul deja a intervenit asupra legislatiei obligându-i pe agentii economici sa preia apelurile clientilor, într-o marja de timp, cu sanctiuni concrete în cazul în care marja de timp este încalcata", se arata în expunerea de motive.

Proiectul va fi supus dezbaterii Camerei Deputatilor, în calitate de for decizional.