

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 9

Consultas, quejas y reclamaciones con la norma aplicable

«El viernes ya llamé y nadie me dio ningún número»: Eulalia reclama y Templa debe saber desde cuándo cuenta.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Explicar qué hace el departamento de atención al cliente y cómo se adelanta a los problemas.
- Interpretar lo que comunica el cliente y separar consultas, quejas y reclamaciones.
- Relacionar los elementos de una reclamación con las fases del plan interno y con cinco fechas distintas.
- Usar los documentos de la reclamación y redactar una respuesta lista para la firma.
- Decidir qué norma de consumo protege al cliente y a dónde puede acudir si no está conforme.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Una llamada sin clave y dos peticiones

Lunes 10/04/2028, 9:20. Telma encuentra una hoja de mensaje del viernes a las 16:40 (*«Eulalia quiere reclamar: la bomba sigue sin calentar»*) y un correo suyo de hoy: *«El viernes ya llamé y nadie me dio ningún número»*. Pregunta también por un desplazamiento de **30,25 €** que le anunciaron a **24,20 €**.

Dos peticiones, dos canales y ninguna clave. ¿15 días desde la llamada o desde el correo? ¿Y quién firma?

❓ **Si llamas para reclamar y nadie apunta nada, ¿has reclamado?**

❓ **¿Es lo mismo que la empresa te conteste que te lo arregle?**

❓ **Si un técnico arregló algo hace tres meses y vuelve a fallar, ¿quién debe responder?**

❓ **¿Crees que todas las empresas tienen los mismos plazos para contestarte?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

9.1 El departamento de atención al cliente y la actitud proactiva

9.2 Interpretar al cliente y tipos de demanda

9.3 Elementos, fases y cinco fechas

9.4 Los documentos y el escrito de respuesta

9.5 La norma aplicable: proteger al consumidor y decidir

Seis funciones en la Coordinación de Templa

FUNCIÓN	QUÉ HACE	EN TEMPLA (2028)
Informar	Responde consultas	Contratos, avisos, facturas, plazos
Recoger	Recibe quejas y reclamaciones por todos los canales	Buzón, teléfono, mostrador, carta, web
Tramitar	Registra, da clave y pasa el caso a quien debe actuar	A Posventa, Facturación o Comercial
Responder	Prepara la respuesta escrita y la somete a la firma	Telma redacta; firma Amina, Fuensanta o Valentín según el asunto
Analizar	Mide motivos, tiempos y reaperturas	Registro de reclamaciones e indicadores
Mejorar	Propone cambios del procedimiento	Protocolo de reclamaciones, carta de servicios

CLAVE

Staff: no ordena a Posventa ni a Facturación; pide datos, fija plazos y sube la decisión. Y no vende.

Esperar la reclamación o adelantarse



Reactiva

Responder solo a la clienta que reclama el recargo. Cerrar el expediente al enviar la respuesta. Archivar el parte tal como llega.

VS



Proactiva

Revisar todas las facturas de enero con avisos de diciembre. Llamar a la semana de la reparación. Detectar que falta la prueba de funcionamiento y avisar a Posventa.

CLAVE

Tres momentos: **antes** (detectar que algo va a fallar), **durante** (buscar si el error afecta a otros clientes) y **después** (comprobar que la solución funciona).

Cinco tipos de demanda… y la denuncia

TIPO	QUÉ ES	EJEMPLO EN TEMPLA
❓ **Consulta**	Pide información	«¿Qué cubre mi contrato?»
😠 **Queja**	Expresa malestar sin pedir algo concreto	«El viernes llamé y nadie me dio ningún número»
📌 **Reclamación**	Pide algo concreto porque cree que no se ha cumplido lo acordado o lo que le corresponde	«Quiero que me la arreglen bien y sin cobrarme»
💡 **Sugerencia**	Propone una mejora	«Podrían mandar un mensaje cuando el técnico salga»
👏 **Felicitación**	Reconoce un buen servicio	«El técnico lo dejó todo limpio»

CLAVE

La **denuncia** no se dirige a la empresa: comunica a la Administración de consumo hechos que pueden ser una infracción, para que investigue.

El correo de Eulalia: una clave, dos peticiones

① **Queja**

Por la atención del viernes. Y un dato: la reclamación empezó el viernes.

② **Hechos**

La reparación de enero no ha resuelto la avería: aire tibio y se para.

③ **Dato de prioridad**

Vive con ella una persona mayor: prioridad en la cita, sin anotar nada de salud.

④ **Reclamación**

Por la reparación: que la arreglen de verdad y sin cobrar otra vez.

⑤ **Reclamación condicionada**

Que se compruebe el desplazamiento y, si es erróneo, se devuelva la diferencia.



Un expediente

La avería va a Posventa; el recargo, a Facturación. Se responde a todo, también a la queja.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Romina escribe desde la web: «Me cobrasteis el desplazamiento de una visita que perdí porque solo me avisasteis por teléfono. Quiero que me lo devolváis». ¿Qué es?

A Una queja

B Una reclamación

C Una denuncia

✔ Pide algo concreto (la devolución) porque cree que no se ha cumplido lo que le corresponde, y se dirige a la empresa. Una denuncia iría a la Administración.

Los cinco elementos y la fase en la que se usan

ELEMENTO	FASE EN LA QUE SE USA	EN EL CASO DE EULALIA
Quién · ¿es consumidor?	Recibir y registrar	Eulalia, cliente 3028, particular
Qué ha pasado	Analizar	La bomba no calienta tras la reparación; recargo distinto
Cuándo pasó y reclamó	Registrar y calcular plazos	Reparación del 11/01; llamada del 07/04; correo del 10/04
Qué pide	Proponer y responder	Reparar bien y sin coste; explicar o devolver la diferencia
Pruebas	Analizar	Parte de trabajo, factura, condiciones 2027 y 2028, hoja de mensaje

Lo que falta en el correo (fecha exacta de la reparación, importe correcto) está en el historial: no se le vuelve a preguntar.

Responder no es lo mismo que resolver

Vie 07/04	Lun 10/04	Jue 20/04	Sáb 22/04	Jue 27/04	Mié 03/05
1. Entrada	**2. Acuse**	**3. Primera respuesta**	**Límite**	**4. Resolución**	**5. Cierre**
Llamada de las 16:40, aunque nadie la registrara.	Clave RC-2028-009 y justificante, a las 9:35.	Lo comprobado y la decisión, por escrito.	07/04 + 15 días naturales.	Solución hecha y comprobada con la clienta.	Comunicación de cierre y archivo; después, la encuesta.

CLAVE

Con una sola columna de «fecha de respuesta» no se sabe cuándo se arregló de verdad ni cuándo se cerró.

15 días naturales, ¿desde cuándo?

Límite = entrada + 15 días naturales

Desde la llamada (criterio prudente de Templa)	07/04/2028 + 15	**sábado 22/04/2028**
Desde el correo	10/04/2028 + 15	**martes 25/04/2028**
Respuesta de Templa	07/04 → 20/04	**13 días: 2 de margen**

CLAVE

El día del hecho no se cuenta. En días naturales el plazo vence aunque caiga en festivo o fin de semana (Código Civil, art. 5): responde antes.

«Templa Responde»: una sola fecha

36
reclamaciones en el registro de 2027

34
respondidas en 15 días naturales

94,4 %
en plazo (34 de 36)

2
tardías: incumplen la ley, no solo la carta de servicios

El registro de 2027 solo tenía «fecha de respuesta» después de la entrada: no decía cuándo se arregló cada problema ni cuándo se cerró.

CLAVE
Contestar a tiempo es obligación; resolver bien es el trabajo; comprobarlo es lo que evita la segunda reclamación.

Justificante de RC-2028-009

CAMPO	LO QUE DICE
Clave	**RC-2028-009** (RC-año-número por orden de entrada)
Entrada	07/04/2028, 16:40 (teléfono) y 10/04/2028, 8:52 (correo; E-2028-0614)
Lo que pide	Cliente 3028: 1) reparar la bomba sin coste; 2) explicar el desplazamiento y, si es erróneo, devolver
Respuesta por escrito	Como máximo el **sábado 22/04/2028**
Le atiende	Telma (ext. 112) · para preguntar, indique su clave
Emitido	Lunes 10/04/2028, 9:35

Documento del libro; caso ficticio. En papel o en otro soporte duradero (correo o PDF que no cambie).

CLAVE

El número de registro prueba cuándo entró el escrito; la clave identifica la reclamación.

La respuesta, en seis bloques

1. **Referencia**
   Clave, fecha de entrada y asunto.
2. **Lo que nos pide**
   Resumido con sus palabras: todas las peticiones.
3. **Lo comprobado**
   Hechos con fechas y documentos; nada sin comprobar.
4. **Lo que decidimos y por qué**
   La regla en lenguaje claro; el derecho, separado del gesto comercial.
5. **Qué haremos y cuándo**
   Fechas, responsables y cómo se le confirmará.
6. **Si no está conforme**
   A dónde acudir; arbitraje; firma de quien decide y contacto.

CLAVE
Tono claro, respetuoso, sin excusas ni culpas a otros. Se envía por el canal acordado y se guarda copia en el expediente.

Clave, justificante y quince días



Art. 21.2: constancia de quejas y reclamaciones «mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito». Art. 21.3: respuesta «en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación».

TRLGDCU, art. 21 · texto consolidado del BOE (última actualización publicada el 28/02/2026); consultado el 20/10/2026

SUJETO OBLIGADO

El 21.3, todos los empresarios que tratan con consumidores. El 21.2, las empresas con oficina o servicio de atención al cliente, como Templa.

CLAVE

El artículo no dice «hábiles»: el libro cuenta **días naturales**, por prudencia. La hoja de tu comunidad puede fijar un plazo distinto.

¿Qué se reclama? Esa es la regla

QUÉ SE RECLAMA	REGLA	PLAZO
Un equipo vendido por Templa que no es conforme	**Garantía legal del bien**	Tres años desde la entrega
Una reparación o instalación del servicio técnico	**Garantía de la reparación**: total	Tres meses como mínimo desde la entrega
Un contrato por teléfono o fuera de la oficina	**Desistimiento**	14 días naturales (30 si nació de una visita no pedida)
Un cobro que no corresponde	**Contrato y tarifa vigentes** en la fecha del servicio	—
Cualquier reclamación	**Art. 21 del TRLGDCU**	15 días

CLAVE

Primero, **¿es consumidor?** Se mira para qué contrata (art. 3.1). Si no, el contrato y el protocolo de Templa.

Templa no está obligada

Regula los servicios de atención de los servicios básicos y de las empresas que venden sobre todo a consumidores y superan un umbral (basta uno).

UMBRAL (ART. 2.2), EJERCICIO ANTERIOR	TEMPLA EN 2027
Al menos 250 personas	37 de media (38 al cierre)
Más de 50 M€ de volumen de negocios	5,15 M€
Más de 43 M€ de balance	3,48 M€
Grupo de sociedades	No forma parte de ninguno
Servicio básico	No: instala y mantiene equipos

CLAVE

Sus plazos (resolver en 15 días hábiles, art. 17.1) no se mezclan con los 15 días del TRLGDCU. Templa adopta algunas ideas de forma voluntaria: es su política, no su obligación.

¿A dónde puede acudir?

Consumo

Oficinas municipales y servicios de la comunidad: informan, recogen reclamaciones y median.

Junta arbitral

Arbitraje voluntario y gratuito; el laudo obliga a las dos partes.

Entidades acreditadas

Si no resuelve, la empresa dice si está adherida o indica una y si participará.

Centro Europeo del Consumidor

Conflictos con empresas de otro país de la UE.

Asociaciones

Informan, asesoran y defienden.

Templa

No está adherida, pero participará en el arbitraje si el cliente lo pide.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Santiago estrenó su aerotermia, vendida por Templa, el 10/05/2027. El martes 25/04/2028 deja de funcionar. ¿Qué regla se aplica?

A Garantía de la reparación: tres meses como mínimo

B Desistimiento: 14 días naturales

C Garantía legal del bien: tres años desde la entrega

✔ Reclama el equipo, no una reparación. Está dentro de los tres años (hasta el 10/05/2030) y, como falla en los dos primeros, se presume que el defecto ya existía.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El expediente RC-2028-009



Telma propone · Posventa repara · Fuensanta autoriza · Amina firma

Eulalia, cliente 3028. Reparación del 11/01/2028, garantizada hasta el 11/04. Límite: 22/04/2028. Caso ficticio.

1. **Entrada y acuse (07/04 y 10/04).** La llamada sin clave es la entrada. El lunes, un expediente con dos peticiones y el justificante.
2. **Analizar (11/04).** No acepta «cosa del fabricante»: falta la prueba de funcionamiento. Segunda visita; 17 facturas con el mismo recargo.
3. **Visita y propuesta (18-19/04).** La unión perdía gas: se rehace gratis. Telma propone la B: 6,05 € y visita en octubre (30,25 €).
4. **Decidir y responder (20/04).** Fuensanta autoriza 102,85 € en rectificaciones; Amina firma respuesta y gesto.
5. **Resolución y cierre.** 27/04: la bomba calienta. 03/05: cierre; después, la encuesta.

✔ **Respuesta el 20/04, antes del límite. Protocolo v2: 08/05/2028.**

REPASO

Ideas clave

- Atención al cliente informa, recoge, tramita, responde, analiza y mejora. Es staff: no ordena.
- Ser proactivo es adelantarse: antes, durante y después de la reclamación.
- Un mensaje puede traer varias peticiones: un expediente, una clave y cada petición a su departamento.
- Cinco fechas: entrada, acuse, primera respuesta, resolución y cierre. La entrada es el primer contacto, por cualquier canal.
- TRLGDCU, art. 21: clave, justificante y respuesta en 15 días como máximo; el libro cuenta días naturales, por prudencia.
- La respuesta, en seis bloques, separa el derecho del cliente del gesto comercial de la empresa.
- La regla depende de quién reclama y qué reclama: bien, reparación, contrato o cobro.
- La Ley 10/2025 no obliga a Templa. Telma propone; firma quien decide.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

Resumen	Test	Interactivos

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**