



## **PROHIBICIÓN DE UTILIZAR TELEFONOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL/ESPECIAL EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Desde el 23 de diciembre de 2020, los empresarios que ofrezcan servicios de información y atención al cliente a través de una línea telefónica, deberán de facilitar una línea que no suponga para las personas consumidoras un coste superior al coste de una llamada a una línea fija geográfica o móvil estándar.

El Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, ha sido modificado por el Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes (BOE nº 334 de 23 de diciembre), en este sentido.

Para aquellos casos en los que se utilice una línea telefónica especial que suponga un coste para las personas consumidoras, el empresario deberá facilitar a este, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

En los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito.

Se consideran servicios básicos de interés general, el suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos así como aquellos que legalmente se determinen.