

## Presentan proyecto para que no lo dejen conversando con un robot.

Diputado Cifuentes presenta proyecto "CHAO ROBOT"

La iniciativa pretende prohibir que las empresas de servicios ocupen operadoras robot en sus centros de atención telefónicos además de exigirles una serie de medidas para acortar los plazos y protocolos de resolución.

Esta semana el Diputado Ricardo Cifuentes presentó un nuevo proyecto de ley llamado "Chao Robot" esta iniciativa tiene como objetivo prohibir a las empresas de servicios que ocupen teleoperadoras robot para su atención telefónica, la idea es que los usuarios al momento de llamar algún "Call Center" interactúen con una persona, un ejecutivo de atención y no con un robot.

Para el parlamentario este proyecto es muy importante porque busca subir los estándares de atención de los y las usuarias. *"Hoy estamos pagando por un servicio que cada vez que tenemos un problema del otro lado de la línea hay un robot atendiendo que te dice que tienes que apretar una serie de números y al final no hay respuesta, este proyecto busca reclamar el derecho que tenemos como consumidores que pagamos, y no poco, por un buen servicio, las empresas se ahorran muchísimo dinero y esto va en desmedro de entregar una buena atención y una pronta resolución a los usuarios"*

EL proyecto también refiere a los tiempos de espera en línea para recibir la atención de un ejecutivo, este tiempo señala el texto, no podrá sobrepasar los 3 minutos desde que la llamada ingresa.

A su vez cualquier reclamación hecha por un consumidor a alguna empresa deberá regirse por una respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes, sobre los horarios señala que las empresas proveedoras, deberán contar con un servicio de teleoperadores el cual deberá funcionar en jornada de 24 horas para dar solución a las consultas, reclamos o cualquier inquietud de los consumidores.

Un punto importante que recalca Cifuentes que el proyecto de convertirse en ley generaría nuevos puestos de trabajo. *"Esto sin duda impulsaría un gran número de nuevas contrataciones que vendrían a reemplazar a estos robots, generando nuevas oportunidades laborales y eso es muy positivo"*.