

Le atenderemos en breves momentos

El Congreso puede tasar ese periodo, pero el proyecto de ley en trámite ofrece una redacción permisiva y confusa



Una operadora con auriculares sentada frente al ordenador en un centro de atención al cliente.
OPOLJA (GETTY IMAGES)



ÁLEX GRIJELMO

26 MAR 2025 - 05:30 CET

📎 f X 🐦 in 🔗 38 🗨

Marcos Mundstock, de Les Luthiers, propuso [en su ponencia ante el Congreso de la Lengua](#) celebrado en 2019 en Córdoba (Argentina) que acordemos “una valoración más estricta de las unidades de tiempo del habla popular”. Y añadió, entre las risas de la concurrencia: “Propongo que

un *lo que canta un gallo* equivalga a *dos santiamentes* y a *cuatro periquetes*. Y que un *me pareció un siglo* sea igual a la cuarta parte de *una eternidad* y un 0,33 de *ya no veo la hora*”.

Decenas de veces habré recordado su clarividencia al toparme con uno de esos teléfonos de desatención al cliente que suelen repetir y repetir: “Nuestros agentes siguen ocupados. En breves momentos le atenderemos”.

¿Cuánto dura un “en breves momentos”? ¿Será cinco veces un *enseguida*, o cuarto y mitad de un *periquete*, o tal vez diez enteros más que un *abrir y cerrar de ojos*? ¿Y de qué número exacto de momentos estamos hablando?

El Congreso puede tasar todo eso en la [ley sobre atención al cliente](#), que lleva tres años dando vueltas por el Parlamento en distintas versiones y cuyo artículo 10 tiene de momento una redacción permisiva y confusa: “La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos”. Vale, pero ¿cómo reclamar, pues, cuando a uno le obligan a esperar un cuarto de hora y no tiene acceso a conocer si eso rebasa la media de tres minutos en el 95% de las llamadas?

Les expondré un caso particular, con la seguridad de que ustedes lo celebrarán como reflejo público de lo que han soportado más de una vez.

Telefoneé el 6 de marzo a las 17.35 a un número de desatención al cliente para cancelar dos pólizas de seguro, descontento por el deplorable trato que me habían propinado tanto la compañía como su conglomerado bancario en todos los aspectos posibles. (¡Qué casualidad!, esta gestión en concreto no se puede resolver por internet como las demás). La primera llamada me tuvo en espera 14 minutos escuchando una misma canción. Me atendió al fin una operadora, quien me advirtió de que en esta comunicación sólo podría tramitar una de las dos cancelaciones, la del seguro de un inmueble. Para la del coche debería marcar de nuevo. Pero no me permitió gestionar la baja de ese primer contrato, porque vence en agosto y estamos en marzo: “Debe volver a tramitarlo en julio”. Mi enfado y mi protesta no sirvieron de nada.

La nueva llamada para el otro seguro me tuvo en espera a su vez, con

idéntica música, 17 minutos. Me atendió un operador; pero a los dos minutos se cortó la línea; esperé durante 7 minutos una rellamada de su parte, que no ocurrió, y volví a marcar, a las 18.17. Ahora aguardé 18.18 minutos con la cancioncita... ¡y me atendió la misma persona!, lo que da idea de que mucho personal no hay. Tras repetirlo todo porque se les había caído el sistema, y eso fue lo que interrumpió la comunicación anterior, necesité 10 minutos de conversación para rescindir ¡por fin! el seguro del automóvil. Una gestión que se debería resolver en segundos por internet me había ocupado una hora y diez, para lograr mi propósito sólo a medias.

Hace falta, por tanto, fijar por ley qué significa “en breves momentos”, pues salir de un seguro puede costar 49 minutos de espera musical, 15 minutos de conversaciones y 3 meses más para el nuevo trámite. Lo peor de todo es que la canción que oí 16 veces durante las esperas se titula [*Ahora te puedes marchar*](#). Parecía recochineo.

SOBRE LA FIRMA



Álex Grijelmo