



ACCESIBILIDAD en los SERVICIOS de ATENCIÓN a la CLIENTELA



Plazo de **doce meses** de aplicación desde su entrada en vigor

Los canales de atención deberán estar claramente **identificados** en contratos, facturas o páginas web de las empresas, en espacios de fácil localización. Cuando la información se ofrezca en formatos audiovisuales, **estos deberán ser accesibles**.



En los servicios de atención presencial, **los mostradores deberán contar con medidas que faciliten la accesibilidad** a la información y a la comunicación.

Los servicios de **atención telefónica deberán complementarse a elección de la persona usuaria**, con sistemas alternativos de mensajería escrita, aplicaciones de uso generalizado, o servicios de videointerpretación en lengua de signos.



Las empresas implantarán **sistemas de evaluación de satisfacción diseñados conforme a la accesibilidad universal**, incorporando canales accesibles de mensajería escrita y videointerpretación cuando proceda (sistema de vídeo interpretación Svisual).

Más información: [**Boletín Oficial del Estado**](#)