



# Verifica tus contrataciones

Consentimiento verbal con verificación por tercero

---

**960 452 050**



# Agilizar la contratación de tu servicio

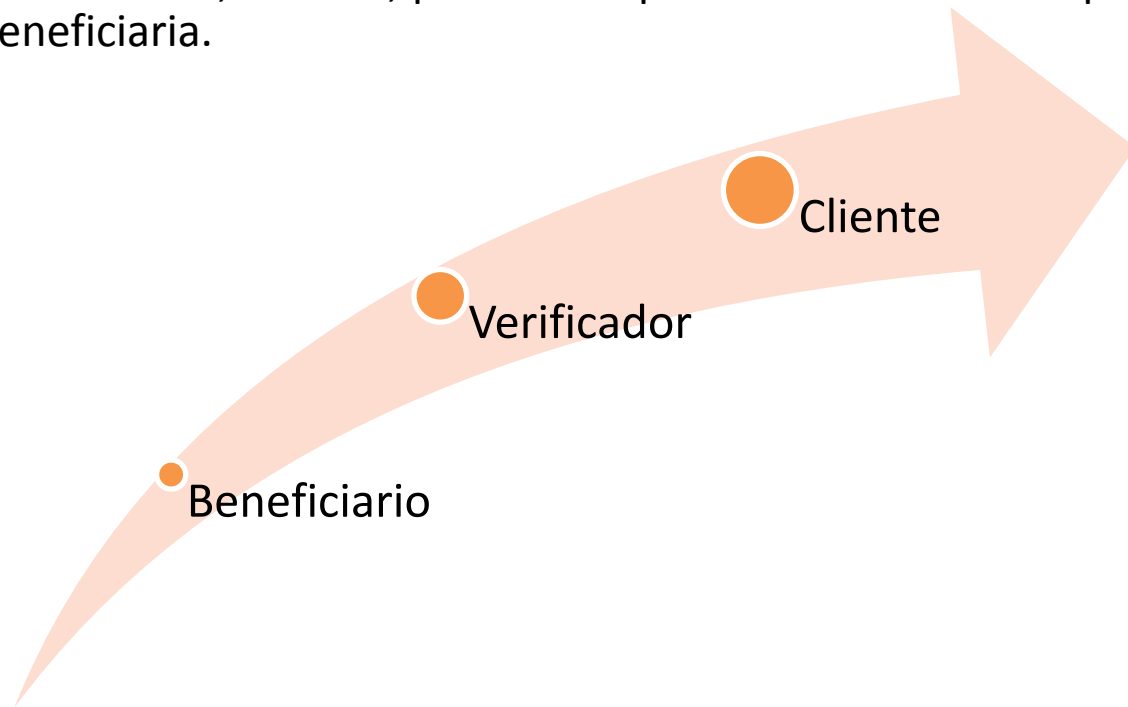
Verificar los datos de un contrato y obtener el consentimiento del cliente mediante una llamada telefónica **sirve como soporte legal** en los procesos de venta de sectores como electricidad, gas, telefonía,...





# El consentimiento debe estar verificado por un tercero...

Para evitar el temido slamming\* , **este consentimiento deberá estar verificado por un tercero**, es decir, por una empresa de servicios independiente de la compañía beneficiaria.



*\*Según wikipedia, el **Slamming** es un término anglosajón que se emplea para describir el cambio de compañía de telecomunicaciones, y más actualmente de servicios (gas, electricidad y agua) sin la autorización del cliente, utilizando técnicas fraudulentas.*



# El consentimiento verbal se aplica en los siguientes casos

- Solicitudes de cambio de compañía.
- Alta nuevas contrataciones.



Para que la empresa beneficiaria pueda iniciar la tramitación de una solicitud con consentimiento verbal del abonado, **una entidad independiente verificadora** debe acreditar la existencia de dicho consentimiento.



# ¿En qué consiste la verificación por tercero?

## 1. La llamada de verificación debe iniciarse:

- bien por el abonado, llamando directamente al verificador,
- o bien por el agente de ventas de la compañía, quien desviará la llamada al verificador, sin intervenir en ningún momento mientras se realice el proceso.

2. La verificación **debe realizarse telefónicamente**, de manera directa, por el verificador (agente de verificación por tercero), **no pudiéndose emplear sistemas automáticos** basados en grabaciones o en mecanismos de síntesis de voz.

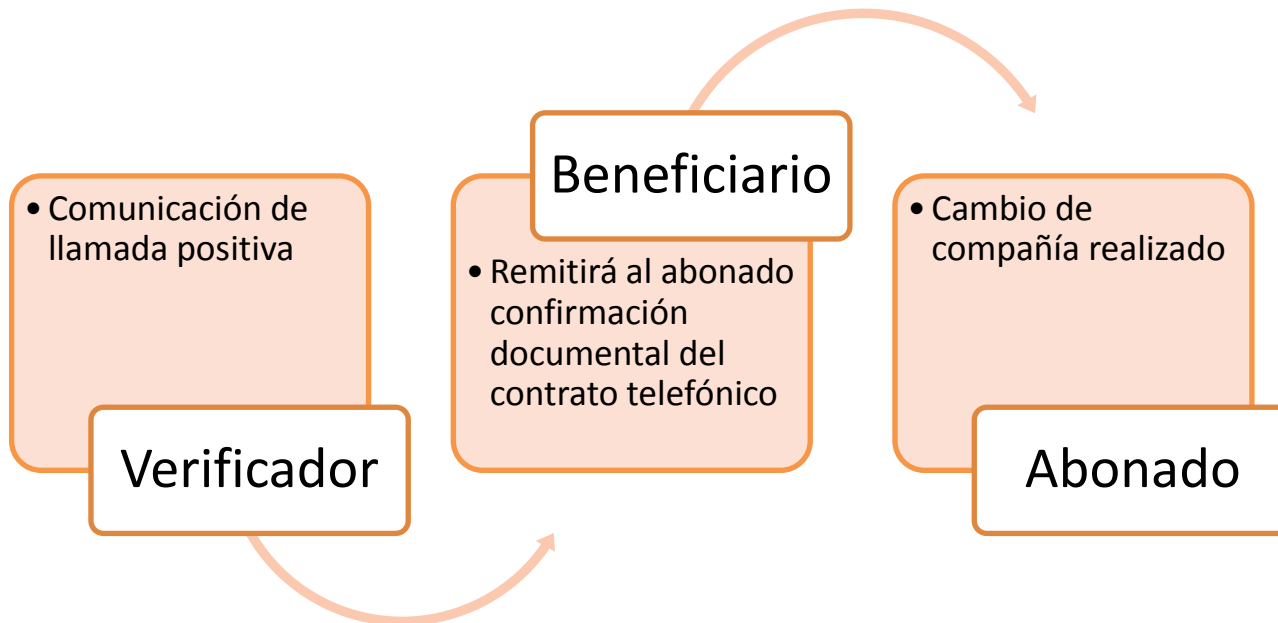
3. Durante la llamada, **el verificador no podrá realizar ninguna promoción del servicio**, ni ningún otro tipo de actividad comercial o de marketing.

4. La llamada de verificación deberá ser **codificada en formato MP3 o WAVE**.



# ¿En qué consiste la verificación por tercero?

- Una vez finalizada la llamada de verificación, si el verificador ha determinado que es positiva, se lo comunicará a la empresa beneficiaria. A continuación la empresa beneficiaria remitirá al abonado la confirmación documental del contrato telefónico acordado y de la verificación del mismo.



- A estos efectos, la empresa beneficiaria, a quien corresponde la carga de la prueba, deberá remitir la confirmación documental.



# Criterios de verificación

La empresa beneficiaria de los servicios no tramitará la actuación si la verificación del consentimiento verbal del abonado resultase negativa.

**Se considerará que la verificación es negativa si** se diera cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) La llamada de verificación no ha sido grabada.
- b) La grabación no resulta audible o entendible.
- c) La grabación no incluye la transacción completa.
- d) La llamada de verificación es iniciada por el verificador.



# Criterios de verificación

- e) El agente de ventas permanece conectado durante la llamada establecida entre el abonado y el verificador.
- f) La verificación no se realiza por un agente de verificación por tercero en vivo.
- g) El cliente responde negativamente al cambio de compañía.
- h) El cliente realiza preguntas o afirmaciones que denotan claramente que no entiende el proceso.





# Criterios de verificación

- i) El verificador responde a preguntas del cliente sobre servicios que no tienen relación con los puntos del cuestionario de verificación.
- k) El verificador induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido durante el proceso de verificación.
- l) El verificador da su opinión sobre el servicio o sobre la compañía beneficiaria.
- m) El verificador realiza una actividad que puede ser considerada como de promoción comercial del servicio de una compañía.



# ¿Cómo realizamos nosotros el proceso de verificación por tercero?

En Tu-Voz hemos desarrollado una aplicación específica que permite realizar todo el proceso de verificación.

Este sistema permite conocer en tiempo real el resultado de la verificación.

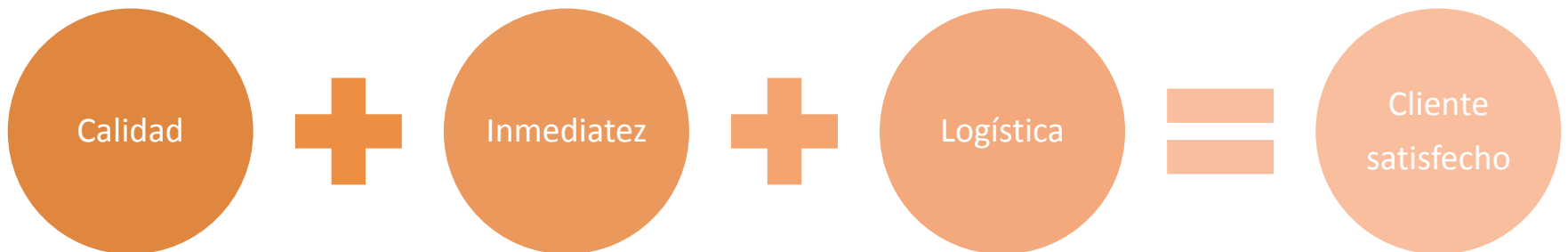
**Las características principales del aplicativo** son:

- Acceso mediante entorno web
- Permite introducir promociones puntuales
- Permite conocer en tiempo real el resultado de la verificación: positiva o negativa.
- Descarga inmediata de la grabación en formato mp3 o wav
- Envío inmediato de la documentación al cliente, contrato, ficha de producto, etc.
- Exportación en formato .txt de las verificaciones realizadas entre fechas.



# Ventajas del servicio

- **Calidad:** se garantiza la venta correcta del servicio (no forzada).
- **Inmediatez:** agiliza la venta “en caliente” y evita las gestiones de envío, recepción de documentación,... En cuanto se graba la llamada, la empresa puede activar el servicio.
- **Logística:** evita inconvenientes como la custodia de papel, desplazamientos, contratos mal cumplimentados,... lo que repercute en un menor índice de incidencias y ahorro de costes y optimización de recursos.





# El proceso de la Verificación

- 1 El comercial da de alta la venta en la plantilla “Agentes Comerciales” donde se introducen los datos del cliente y del producto.

Hola: Administrator [Cerrar Sesión](#) Acceso a Clientes Generados para Edición

**Insercion Directa de Clientes para User: Administrator** Fecha: 19:03:25 16/05/2013

Datos del Cliente	
Nombre / Apellidos	<input type="text"/> / <input type="text"/>
Tipo de Identificador / Identificador	NIF <input type="text"/> / <input type="text"/>
Nacionalidad / Fecha de Nacimiento	<input type="text"/> / 1 <input type="text"/> / Enero <input type="text"/> / 1990 <input type="text"/>
Telefono Movil de Contacto / Telefono Fijo de Contacto /Email de Contacto	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Nombre de la Entidad Bancaria	<input type="text"/>
Entidad / Oficina / DC / Numero de Cuenta	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Titular CC_Nombre / Titular CC_ID	<input type="text"/> / <input type="text"/>
Datos de Dirección ( de Correspondencia )	
Tipo de Via / Nombre de Via / Numero de Via	<input type="text"/>
Localidad / Provincia /Codigo Postal	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Productos Contratados	Seleccione Valor --> <input type="text"/>
Tarifa de Voz	Seleccione Valor --> <input type="text"/>
Tipo de ADSL	Seleccione Valor --> <input type="text"/>
Servicio de Voz Movil	
Tipo de Linea	Portabilidad <input type="text"/>
Operador Donante / Otros	Movistar <input type="text"/> * En caso de Otros incica operador en el campo de texto
Origen	Contrato <input type="text"/>
ICC / MSISDN DONANTE	<input type="text"/> * Si es Prepago introducir ICC, en caso de Contrato MSISDN
Plazo Portabilidad	7 Dias Habiles <input type="text"/>
Terminal	no <input type="text"/>
Marca /Modelo	<input type="text"/> / <input type="text"/>
Gama de Terminal	Seleccione Valor --> <input type="text"/>



# El proceso de la Verificación

2. Introducidos los datos, en la siguiente pantalla se puede confirmar que los datos son correctos.

Numero de Solicitud: **6804** ← Este código es el que hay que comunicar a la operadora para la verificación

DATOS GUARDADOS	
Nombre y Apellidos	████████████████████
Identificador	NIF ██████████
Nacionalidad y Fecha de nacimiento	Esp 1 / Marzo / 1975
Teléfono Móvil / Fijo / Email Contacto	6123456789 / 9123456789 / email@email.com
Entidad Bancaria / CC	BBVA / 1234-1234-12-123456789
Titular Cuenta Corriente / Titular CC_ID	Antonio Canales / 123
Dirección Postal	CL Alicante 23 1 2 3 4, CP 46001 de Valencia (Valencia)
Productos Contratados	3
Tarifa de Voz	Base3
Tarifa de ADSL	20Mb
<b>SERVICIO VOZ MOVIL:</b>	
Tipo de Línea:	Nueva
Operador Donante:	Movistar
Origen:	Contrato
ICC, Num SIM Donante	1234
Plazo Portabilidad	7 Dias Habiles
Terminal	si
Marca / Modelo	Nokia / Lumia 710
Gama Terminal	Avanzado
Precio Terminal / Cuota Terminal	125 / 45
Oferta Convergente	si
<b>SERVICIO ADSL + FIJO</b>	
Cambio de Titular	no
Porta Numero / Numero	si /
Operador Donante FIJO	
Operador Donante ADSL	
<b>Direcciones Alternativas</b>	
Dirección Instalación Diferente Correspondencia	no
Dirección Entrega Diferente Instalación	
<b>DATOS AGENCIA</b>	
SFID	██████████
Nombre de la Agencia	██████████████████
Teléfono de Contacto Agencia	██████████

Podemos comprobar si los datos son correctos



# El proceso de la Verificación

3. Se llama al Centro de Verificación y se comunica el número de solicitud

Paso 1 de 4 :: Identificación de la Llamada

Operador	<input type="text" value="Juanjo"/>
Id Llamada (Grabacion)	<input type="text" value="10273"/>
Llamada para confirmar	<input type="text" value="Seleccione Valor --&gt;"/>
	<input type="button" value="SIGUIENTE &gt;&gt;"/>

La Operadora selecciona el n° de solicitud de la venta introducida por el comercial

Estas Realizando una Verificación de:



# El proceso de la Verificación

4. La Operadora confirma el cliente y producto contratado. El comercial transfiere la llamada a la operadora para la confirmación.

Paso 2 de 4 :: Confirmacion de producto de Cliente

---

Operador	<input type="text" value="Juanjo"/>
Id Llamada (Grabacion)	<input type="text" value="10273"/>
Llamada para confirmar	<input type="text" value="6804"/> Antonio <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>
Productos Contratados	<b>Línea Móvil nueva +ADSL+portabilidad de fijo</b> TARIFA VOZ: Base3 TIPO ADSL: 20Mb

---

Estas Realizando una Verificación de:



# El proceso de la Verificación

5. Se realiza la verificación según el Script del producto. Existen scripts diferentes en función del producto contratado. Realizada la verificación la información está disponible en la pestaña de informes.

## **Verificación línea Móvil nueva +ADSL+portabilidad de fijo:**

Buenos <días/tardes/noches> XXXXXXXXXX, le atiende XXXXXXXXXX, bienvenido/a al proceso de contratación telefónica de Vodafone. En esta llamada verificaremos los datos necesarios para realizar su alta y confirmaremos con usted los datos contratados.

- Le informamos que hoy día 17de **Mayo** de 2013a las 13horas y 37minutos, esta conversación va a ser grabada, ¿Está usted de acuerdo? Respuesta
- Su número de solicitud es: XXXXXXXXXX

A continuación vamos a verificar sus datos:

- ¿Me puede indicar su nombre y apellidos, por favor? (Validar con XXXXXXXXXX , XXXXXXXXXX)
- ¿Me indica su número de DNI o tarjeta de Residencia? (Validar con XXXXXXXXXX / XXXXXXXXXX)
- Por favor, ¿me indica su dirección completa? (Validar dirección completa: XXXXXXXXXX)
- ¿Su dirección de correo electrónico es XXXXXXXXXX?

- **El operador con quien acaba de contratar el servicio es VODAFONE ¿correcto?**.Respuesta

- ¿Autoriza la cesión de sus datos personales y su tratamiento con el fin de tramitar su solicitud? Respuesta

- De acuerdo con la ley de protección de datos, le informo que sus datos personales serán incorporados a un fichero automatizado responsabilidad de Vodafone, con los fines de comercialización, prestación, mantenimiento e información y publicidad de los servicios de Vodafone, pudiendo ser cedidos a entidades que colaboren con Vodafone en la realización de los mismos. ¿Está usted de acuerdo? Respuesta
- Le recordamos su derecho de revocación si cambia de opinión, para el cual dispone de un plazo de 7 días hábiles llamando al 123.

A continuación de indicaremos en detalle las condiciones comerciales del servicio que ha contratado.

- La tarifa de voz móvil contratada es la XXXXXXXXXX. ¿Está Ud. De acuerdo? Respuesta 
  - El modelo de terminal solicitado es el XXXXXXXXXX¿Está Ud. De acuerdo? Respuesta
  - El citado terminal pertenece a la gama XXXXXXXXXXy tiene un precio de XXXXXXXXXXimpuestos incluidos. (Si el precio es distinto de "0€" indicar que el coste del mismo se abonará contrareembolso en el momento de recepción en su domicilio). ¿Está Ud. De acuerdo? Respuesta
  - La cuota mensual de la tarifa de voz móvil contratada es de XXXXXXXXXXmás impuestos. Y supone una permanencia en tarifa y en Vodafone de 24 meses. ¿Acepta dichas condiciones? Respuesta





# El proceso de la Verificación

## Informes

← Listado de Confirmaciones por Fecha para el User: Administrator 2013-05-17 13:05:05

COMERCIAL	FECHA	SOLICITUD	OPERADORA	NIF	TITULAR	PRODUCTO	ESTADO	DETALLES	GRABACION	DOCUMENTOS
[REDACTED]	2013-05-03 11:00:16	7151	Recepcion8	NDF   [REDACTED]	[REDACTED]	Alta Voz Movil	POSITIVA	[i]	[mp3]	[REDACTED]
[REDACTED]	2013-05-03 11:29:34	7152	Recepcion8	NDF   [REDACTED]	[REDACTED]	Alta Voz Movil	POSITIVA	[i]	[mp3]	[REDACTED]
[REDACTED]	2013-05-03 11:41:49	7153	Recepcion6	NDF   [REDACTED]	[REDACTED]	Portabilidad Movil + ADSL+portabilidad de fijo	POSITIVA	[i]	[mp3]	[REDACTED]
[REDACTED]	2013-05-03 12:57:12	7154		NDF   [REDACTED]	[REDACTED]	Vodafone ADSL + Linea fija nueva	SEN CONFIRMAR	[i]	No veo La Llamada. No Hay ID	[REDACTED]
[REDACTED]	2013-05-03 12:57:03	7155	Recepcion5	NDF   [REDACTED]	[REDACTED]	Vodafone ADSL + Linea fija nueva	POSITIVA	[i]	[mp3]	[REDACTED]
[REDACTED]	2013-05-03 16:37:29	7156	Recepcion10	NDF   [REDACTED]	[REDACTED]	Vodafone ADSL + portabilidad de linea fija	POSITIVA	[i]	[mp3]	[REDACTED]



# El proceso de la Verificación





- Realizada la verificación por parte de la operadora se procede al envío de la documentación correspondiente al cliente.

Paso 4 de 4 :: Confirmación Realizada. Envío de Documentación

Operadora / ID Llamada: Juanjo / 10273  
Producto Verificado: Verificación línea Móvil nueva +ADSL+portabilidad de fijo

Cliente:	Antonio Canales Martin
Producto/s Contratados	Línea Móvil nueva +ADSL+portabilidad de fijo

---

Tarifa de Voz	
Condiciones Generales Voz	 → <b>Ficheros descargables en Pdf</b>
Tarifa de Fijo + ADSL	
Condiciones Generales Fijo ADSL	

---

Envío Documentación:   → **Correo al que se envía la información. Es modificable**



UNIDAD DE  
SERVICIO AL CLIENTE Y  
ATENCIÓN TELEFÓNICA



## Tu-Voz Contact Center

C/ Andarella, 1. Edificio B, 1º-Pta. 1ª  
46950 Xirivella (Valencia)  
960 452 050

[info@tu-voz.com](mailto:info@tu-voz.com)