

LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA, OBLIGADA EN LAS GRANDES FIRMAS

La ley expresa que las empresas de gran magnitud deben facilitar esta iniciativa

MADRID. Las empresas de más de cien empleados o con un volumen de operaciones superior a los seis millones de euros ya ofrecen a sus clientes la posibilidad de tramitar diferentes servicios de manera electrónica, mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica.

Esta iniciativa obligatoria, que engloba a aquellas compañías que presten servicios de "especial trascendencia económica" para el público, entró en vigor el pasado mes de diciembre y está contenida en la Ley de Impulso para la Sociedad de la Información (LISI).

Entre los servicios contemplados para las "grandes empresas" se incluyen el sector eléctrico, agua y gas, telecomunicaciones, entidades financieras, aseguradoras, transportes, agencias de viajes o comercio al por menor.

Así, esta interlocución telemática deberá permitir a los clientes y usuarios la realización de trámites como la contratación electrónica de servicios y suministros de bienes. Asimismo, ofrecerá la posibilidad de modificar y finalizar los contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes.

Además, contempla la consulta de los datos del cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los tres últimos años y el contrato suscrito. Esta iniciativa también incluye la presentación de quejas, incidencias, sugerencias y reclamaciones, asegurando una "atención personal directa". Por último, la nueva ley recoge para los ciudadanos la opción de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa de protección de datos. >E. P.