

La nueva ley sobre los servicios de atención a la clientela

La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, prevé una regulación integral de los servicios de atención a la clientela que deben tener las empresas que entran dentro de su ámbito de aplicación. Su objetivo es establecer unos parámetros mínimos y obligatorios de calidad de esos servicios, que serán objeto de evaluación y auditoría por un tercero. Las empresas afectadas tienen hasta el 28 de diciembre de 2026 para adaptar sus servicios de atención al cliente a los nuevos requisitos legales.

El 27 de diciembre de 2025 se publicó en el BOE la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (la “Ley 10/2025”). Su objetivo es establecer un estándar de calidad en la prestación de este servicio a la clientela consumidora, que se traduce en los parámetros previstos en dicha ley. Las empresas tendrán que adaptar sus servicios a esas nuevas exigencias en distintas fases: la precontractual, la tramitación de las consultas y reclamaciones y la posterior evaluación y auditoría de la calidad del servicio.

Se exponen a continuación sus novedades más destacables.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Ley 10/2025 se aplica a las empresas que presten **servicios básicos de interés general**: suministro, distribución de agua, gas, electricidad, servicios postales, transporte de viajeros, comunicaciones electrónicas y servicios telefónicos, y servicios financieros. Los dos últimos se regirán por su normativa sectorial, sin perjuicio de que la Ley 10/2025 será de aplicación supletoria (con algunas exclusiones para el caso de los servicios financieros).

Esta Ley también se aplica a las empresas que vendan bienes o presten servicios distintos de los anteriores a consumidores y usuarios y que, en el ejercicio económico anterior, tengan, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades, **(i)** al menos 250 trabajadores, **(ii)** un volumen de negocios anual superior a 50 millones de euros o **(iii)** un balance de negocios anual superior a 43 millones de euros. Estos requisitos son alternativos, por lo que basta con cumplir uno de ellos para la aplicación de la Ley.

2. PARÁMETROS MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

El servicio de atención a la clientela debe ser **gratuito, eficaz, universalmente accesible y evaluable**. La Ley 10/2025 exige determinados requisitos de este servicio que configuran el estándar mínimo de calidad que se impone legalmente a las empresas. Estas son sus principales características:

- (i) Clara identificación del servicio.** El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado del resto de las actividades de la empresa. No podrán utilizarse las comunicaciones propias del servicio de atención al cliente para ofrecer productos o servicios que no mantengan una relación directa con la resolución de la cuestión planteada.

- (ii) **Información previa a la contratación.** Antes de contratar con el consumidor, la empresa le debe facilitar la siguiente información respecto del servicio de atención a la clientela: (i) canales de comunicación disponibles; (ii) mecanismos que faciliten la constancia de la reclamación en soporte duradero; (iii) medio de seguimiento de la tramitación del procedimiento, que debe ser gratuito y fácilmente accesible; (iv) tiempo máximo de resolución; (v) canales de comunicación de la resolución; (vi) sistemas de resolución extrajudicial de conflictos; y (vii) horario del servicio.

Esta información integra el contrato y debe contar con un tamaño y presentación que facilite su lectura. Además, debe incluirse en la página de inicio de la web de la empresa y en las facturas emitidas a sus clientes.

- (iii) **Canales de comunicación.** Se podrá emplear el mismo canal a través del cual se inició la relación contractual y, como mínimo, la vía postal, la telefónica y un medio de comunicación electrónica. El uso de la atención telefónica no puede suponer para el consumidor un coste superior al coste de una llamada estándar ni tampoco se pueden derivar llamadas de un teléfono gratuito a otros que impliquen un coste para el consumidor.
- (iv) **Horario y tiempo de respuesta.** El horario del servicio de atención al cliente se ajustará al horario comercial de la empresa. Si la actividad se lleva a cabo por vía electrónica, se entenderá por horario comercial el tiempo en el que sea posible realizar transacciones comerciales. **La empresa debe garantizar que, de media, el 95 % de las llamadas recibidas sean atendidas en un plazo inferior a tres minutos.**
- (v) **Atención personalizada.** El cliente tiene el derecho a solicitar **una atención personalizada que debe ser prestada por una persona física debidamente identificada.** En este sentido, se prohíbe el uso exclusivo de contestadores automáticos o *bots* conversacionales y se debe garantizar que, de media, el 95 % de las solicitudes de atención personalizada sean atendidas en un plazo inferior a tres minutos. En caso de insatisfacción con la atención del operador, **el cliente podrá solicitar comunicarse con un supervisor o con el departamento específico de calidad.**
- (vi) **Clave identificativa.** Durante la interlocución, se comunicará al cliente una clave identificativa de la reclamación, que le permitirá seguir el estado de tramitación del procedimiento. A solicitud del cliente, se le deberá facilitar en soporte duradero **un justificante en el que quede constancia del contenido, la fecha y la hora de la consulta o reclamación.** Las comunicaciones por llamada, videollamada o mensajería instantánea podrán grabarse si el cliente lo consiente expresamente.
- (vii) **Contenido y plazo de resolución.** Las consultas y reclamaciones deben ser resueltas en el plazo más breve posible según la naturaleza del problema y, en todo caso, en **el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación**, con dos excepciones: que versen sobre facturación o cobros indebidos (el plazo máximo será de cinco días), y que la normativa sectorial establezca otro plazo. El medio de notificación de la resolución será el mismo que el cliente haya elegido para comunicarse de entre los puestos a disposición por la empresa.

La resolución deberá estar motivada y dar respuesta concreta a todas las cuestiones planteadas. Si no se accede a la pretensión del cliente, se debe incluir **una motivación precisa y completa, sin que quepan contestaciones genéricas**, y se le debe informar de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos disponibles.

(viii) **Sistema de evaluación y auditoría.** La empresa debe establecer **un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención al cliente**, que incluirá los parámetros de calidad exigidos por la Ley 10/2025 y que debe quedar debidamente documentado. A su vez, la evaluación de la calidad del servicio debe ser objeto de **una auditoría anual realizada por una entidad auditora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación**, que comprobará su fiabilidad y precisión (y, en particular, que el sistema de evaluación de la empresa asegura que el error cometido en cada parámetro no es superior al 5 % con respecto a su valor real). La documentación descriptiva del sistema de evaluación y el informe de auditoría correspondiente deberán publicarse en la página web de la empresa.

El eventual incumplimiento de las disposiciones de la Ley 10/2025 será sancionado como infracción en materia de consumo conforme al régimen general sancionador del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y, en su caso, de la normativa autonómica aplicable.

3. ENTRADA EN VIGOR

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 10/2025 deberán adaptar sus servicios en el plazo de un año desde su entrada en vigor, esto es, hasta el **28 de diciembre de 2026**.

En el caso de las entidades sin ánimo de lucro, las disposiciones de la Ley 10/2025 no serán aplicables hasta que entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma que adapte su contenido.

ABOGADOS DE CONTACTO



Manuel García-Villarrubia
+34 915860356
manuel.garcia-
villrribia@uria.com



Miguel Ángel Cepero
+34 915870971
miguelangel.cepero@uria.com