



Nota técnica sobre
**Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la
Clientela (LSAC)**

Claves regulatorias y principales implicaciones



1. Resumen ejecutivo

2. Impacto de la Ley 10/2025 en entidades financieras

A. Anexos



1

Resumen ejecutivo

Visión general

La LSAC introduce por primera vez un marco común y obligatorio de estándares mínimos y evaluación de los servicios de atención a la clientela, frente a un marco previo fragmentado, mayoritariamente sectorial y centrado en la tramitación de quejas y reclamaciones, sin estándares homogéneos de calidad ni sistemas estructurados de evaluación

Antecedentes

- Con carácter previo a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (LSAC o Ley 10/2025), la regulación de los servicios de atención a la clientela se apoyaba en un **marco fragmentado y mayoritariamente sectorial**, con un desarrollo más intenso en el **ámbito financiero**. En este contexto, la Ley 44/2002 y su normativa de desarrollo (Orden ECO/734/2004) se centraron en la gestión de quejas y reclamaciones a través de unidades organizativas específicas (Servicio de Atención al Cliente).
- De forma transversal, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (**LGDCU o RDL 1/2007**) estableció obligaciones generales aplicables a todos los sectores, sin definir estándares mínimos homogéneos de calidad ni un sistema estructurado de evaluación del servicio.
- La LSAC supera este enfoque, configurando por primera vez la **atención a la clientela** como un **servicio regulado** de extremo a extremo, con **parámetros objetivos, evaluables y exigibles, aplicables más allá** de los **sectores** tradicionalmente **regulados**.

Más detalle de la evolución normativa de LSAC 

Próximos Pasos

Las empresas deberán tener adaptados sus servicios de atención a la clientela antes del **28 de diciembre de 2026**.

Objetivo

- **Establecer un estándar mínimo de calidad del SAC**, definiendo requisitos operativos exigibles como canales de atención, atención humana efectiva, plazos de respuesta, trazabilidad, accesibilidad y separación respecto de la actividad comercial.
- **Implantar mecanismos de evaluación y control del estándar**, mediante medición y documentación del servicio, auditoría, obligaciones de publicidad y aplicación del régimen sancionador (más detalle en art. 1 ). 

Alcance

- **Amplía el alcance del régimen de atención a la clientela**, regulando la gestión de quejas, reclamaciones, incidencias y consultas, y extendiendo el concepto de clientela más allá del cliente contractual para incluir a quienes reciben ofertas, contratan servicios o se encuentran dentro del periodo de garantía.
- **Establece un ámbito de aplicación amplio**, que abarca las actividades realizadas en España con independencia del país de establecimiento de la empresa y, para determinadas entidades, atendiendo también a umbrales de tamaño como empleados, facturación o volumen de balance. 

Impacto de la Ley en entidades financieras

- **Se mantiene el marco sectorial financiero**, donde la Ley 44/2002 continúa regulando el procedimiento de quejas y reclamaciones y el acceso a los servicios de reclamaciones de los supervisores.
- **La Ley 10/2025 actúa con carácter supletorio**, reforzando el diseño, accesibilidad y control del SAC sin sustituir el régimen financiero ni su sistema supervisor y sancionador. 

1 | Resumen ejecutivo

Objetivos

La Ley 10/2025 configura el régimen de gestión del SAC y delimita su ámbito objetivo y subjetivo de aplicación, con ampliación del perímetro regulado



Dos objetivos que estructuran toda la norma

(Qué debe ser el SAC (calidad) y cómo se verifica (evaluación/control), con regla sectorial)

Objetivo 1: Estándar mínimo de calidad del SAC

- **Parámetros operativos exigibles** (canales, atención humana, plazos, trazabilidad, accesibilidad, separación comercial)

- **Medios y accesibilidad:** Canales mínimos, idioma, dirección postal, establecimientos públicos, régimen atención telefónica, accesibilidad y disponibilidad del SAC.
- **Atención personalizada y humana:** prohibición SAC solo automático, derecho a pedir “atención humana” en teléfono o digital, prohibición de cortar la llamada/comunicación, previsiones específicas para la atención a personas vulnerables (p. ej., personas mayores o con discapacidad) y atención en lengua cooficial.
- **Gestión end-to-end del caso:** identificación, constancia, resolución y notificación, plazos y respuestas, sistema de valoración de satisfacción del cliente.
- **Integridad y neutralidad del SAC:** SAC separado de la actividad comercial, reglas de numeración y bloqueo.
- **Medios materiales y humanos:** Recursos suficientes, coordinación interna y formación obligatoria.

Objetivo 2: Evaluación y control del estándar

- **Medición, documentación, auditoría, publicidad y régimen sancionador** (en régimen general)

- **Sistema de evaluación:** Sistema periódico de evaluación de la calidad, documentación y conservación, auditoría externa acreditada y publicidad del sistema.
- **Infracciones y sanciones:** Calificación como infracción de consumo, aplicación del régimen sancionador correspondiente y criterios de graduación.
- **Régimen transitorio:** Plazos de adaptación y excepciones temporales o condicionadas por sector y tamaño.



1 | Resumen ejecutivo

Ámbito de aplicación

La Ley 10/2025 configura el régimen de gestión del SAC y delimita su ámbito objetivo y subjetivo de aplicación, con ampliación del perímetro regulado



Alcance

La ley regula la gestión de **quejas, reclamaciones, incidencias y consultas**, distinguiendo estas últimas entre aquellas que se resuelven de forma inmediata y las que requieren actuaciones posteriores. Estas consultas, cuando generan determinadas obligaciones, se asimilan a quejas o reclamaciones (más detalle en art. 3

Asimismo, amplía el concepto de **clientela** a cualquier persona consumidora o usuaria que:

- ✓ haya adquirido un bien;
- ✓ haya recibido una oferta comercial personalizada; o
- ✓ haya formalizado un contrato con una empresa de servicios.

Esta condición de clientela es **independiente** de que el servicio sea oneroso o gratuito y se mantiene aunque no exista un uso efectivo del mismo, hasta la extinción de los efectos contractuales.

El concepto de clientela incluye también a las **personas consumidoras y usuarias** que:

- ✓ hayan sido dadas de alta en un servicio sin su consentimiento;
- ✓ continúen recibiendo facturación de servicios no contratados, ya dados de baja o cuyo pago se les reclame indebidamente; y
- ✓ hayan adquirido un producto que aún se encuentre dentro del plazo legal o comercial de garantía.



Aplica a actividades realizadas en España, con independencia del país de establecimiento de la empresa (más detalle en art. 2

- **SUJETOS obligados (empresas)**
 - Empresas que **vendan bienes o presten servicios a consumidores finales**.
 - Empresas **extranjeras que operen en el mercado español**.
- **Ámbito de aplicación por SECTOR**
 - **Servicios financieros**.
 - **Suministro** de agua, gas y electricidad.
 - **Transporte** de pasajeros (aéreo, ferrocarril, mar, autobús/autocar).
 - **Servicios postales**.
 - **Telecomunicaciones**.
- **Ámbito de aplicación por TAMAÑO**
 - Aplica a **empresas y grupos de sociedades**, independientemente de su sector, que vendan bienes/presten servicios a consumidores en España y cumplan determinados **umbrales tipo “gran empresa”** (calculados a nivel Grupo tomando los datos del ejercicio económico anterior):

≥ 250 Empleados

o

50M€ Facturación

o

43M€ Balance
(individual o grupo)

Esta ley aplica independientemente de:

- Si el servicio se presta de forma presencial, telefónica, digital, etc.
- Si el servicio se presta con medios propios o subcontratados.
- Si el servicio se presta desde España o desde fuera.

Aplica también a:

- Las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones públicas (AAPP) en los sectores citados cuando medie una relación de consumo con su clientela (es decir, servicios públicos prestados por AAPP en esos sectores si hay relación de consumo (p.ej., empresa pública que factura al cliente). Servicios temporalmente gratuitos por promo/oferta (es decir, el que sean “gratis” no exime del cumplimiento) (más detalle en art. 4

Más detalle de la Ley 10/2025



2 | Impacto de la Ley 10/2025 en entidades financieras

Normativa aplicable al SAC en el sector financiero

El procedimiento de quejas y reclamaciones sigue rigiéndose por la Ley 44/2002, mientras que la Ley 10/2025 actúa con carácter supletorio, elevando el estándar de diseño, accesibilidad y control del SAC

APLICA AL SECTOR FINANCIERO 🔍

01 Procedimiento financiero (Ley 44/2002)

Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (modificada por la Ley 10/2025 – Disposición Final Segunda)

Qué regula (núcleo duro):

- Procedimiento de quejas y reclamaciones en entidades financieras.
- Organización y funciones del SAC financiero.
- Acceso a los servicios supervisores: Banco de España (BdE), Comisión Nacional de Mercados y Valores (CNMV) y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

Sigue siendo la norma de referencia para el “procedimiento” de atención a la clientela en entidades de servicios financieros.

02 Estándar reforzado de diseño y control del SAC (Ley 10/2025- Articulado General).

Ley 10/2025, de atención a la clientela

Cómo aplica en banca:

- No redefine el modelo financiero, ni sustituye la Ley 44/2002.
- Modifica la Ley 44/2002 (vía **Disposición Final Segunda**).
- Aplica de forma supletoria allí donde la normativa financiera no regula o no contradice.

¿Qué significa “carácter supletorio”?

- La Ley 10/2025 se aplica como complemento, para cubrir vacíos y elevar el estándar mínimo del SAC, siempre que no entre en conflicto con la normativa financiera específica.

En la práctica:

- Refuerza accesibilidad, atención humana, trazabilidad, plazos, evidencias y control.
- Aplica especialmente a consultas e incidencias, y al diseño operativo del SAC, no al procedimiento financiero estricto.

NO APLICA AL SECTOR FINANCIERO



03 Artículos de la Ley 10/2025 que no aplican al sector financiero por prevalencia del régimen sectorial

No aplican al sector financiero:

- Sistemas generales de evaluación de la satisfacción del cliente (Artículo 18).
- Colaboración obligatoria con asociaciones de consumidores como régimen general (Artículo 19).
- Tratamiento de datos (Artículo 20).
- Sistemas de evaluación del nivel de calidad del SAC (Artículo 21).
- Auditoría externa anual del SAC en los términos generales de la Ley 10/2025 (Artículo 22).
- Régimen sancionador general de consumo previsto en la Ley 10/2025 (Artículo 23). En banca aplica el régimen sancionador sectorial.

El control y la sanción siguen el marco financiero, no el general de consumo.

MS combina conocimiento normativo profundo y capacidad de ejecución operativa para convertir los requisitos de la Ley 10/2025 en un modelo de SAC accesible, trazable y demostrable, plenamente integrado en la operativa de la entidad financiera

1

Liderazgo regulatorio y consolidación normativa

- Interpretación experta de la Ley 10/2025 y de la normativa sectorial financiera (Ley 44/2002).
- Capacidad para consolidar requisitos sectoriales y supletorios en un marco único y accionable.
- Traducción de obligaciones legales en requisitos operativos claros, alineados con expectativas supervisoras.

2

Transformación operativa del SAC / Contact Center

- Rediseño end-to-end de procesos de atención a la clientela: entrada, registro, seguimiento, resolución y comunicación.
- Definición de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLAs), modelos de escalado, controles de calidad y dimensionamiento.
- Diseño de modelos de atención personalizada, accesible y orientada a la resolución.

3

Canales digitales y omnicanalidad

- Ajuste de journeys digitales para cumplir requisitos de accesibilidad y trazabilidad.
- Implantación de atención humana bajo demanda en entornos digitales.
- Diseño de mecanismos de soporte duradero, registro y seguimiento coherente entre canales.

4

Gobierno del dato y evidencias (compliance operativo)

- Diseño del modelo de evidencias exigido por la norma: justificantes, logs, sellos temporales, trazabilidad de casos.
- Integración de cumplimiento de Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)/ Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) en la operativa del SAC.
- Definición de cuadros de mando y reporting de cumplimiento.

5

Gestión de proveedores y outsourcing

- Gobierno de terceros sin pérdida de responsabilidad por parte de la entidad.
- Definición de SLAs, controles, evidencias y mecanismos de supervisión.
- Alineación de proveedores con el modelo de SAC regulatorio y operativo.

6

Ejecución end-to-end

- Acompañamiento desde el diagnóstico hasta la implantación.
- Definición de plan director, priorización y ejecución por oleadas.
- Trabajo con squads mixtos (negocio, legal, tecnología, proveedores). Seguimiento de adopción y estabilización del modelo.

Con carácter previo a la Ley 10/2025, ya existía un marco normativo para entidades financieras que se enfocaba en la gestión de quejas y reclamaciones

Ley 44/2002

(Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero)

Establece un **marco básico** para los servicios de atención a la clientela en **entidades financieras**:

- Obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.
- Obligación de contar con un departamento / Servicio de Atención al Cliente.
- Posibilidad de designar un Defensor del Cliente.
- Carácter vinculante de la decisión del Defensor si favorece al cliente.



RDL 1/2007

(Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios)

Marco general cross-sectores que establece obligaciones acerca de **cómo se debe prestar el servicio de atención al cliente**, incluyendo, entre otras:

- Información que se le debe proporcionar al cliente sobre el servicio del SAC y el procedimiento de realización de una reclamación.
- Obligación de facilitar atención “humana” cuando se solicite.
- Separación del SAC del resto de departamentos operativos y comerciales.
- Prohibición de utilizar el servicio como medio de comunicación comercial.
- Plazo máximo de un mes para la resolución.

Orden ministerial ECO/734/2004

Concreta **requisitos y procedimientos** que deben seguir los **departamentos de atención al cliente** y el **Defensor del Cliente** de las **entidades financieras**. Algunos criterios establecidos son:

- Organización y alcance, por ejemplo, para entidades de un mismo grupo económico, podría haber solo un departamento.
- Condiciones que debe cumplir el responsable del SAC (experiencia, honorabilidad comercial y profesional...).
- Medios, es decir, recursos adecuados y personal formado en normativa de protección al cliente.
- Definir un Reglamento para la Defensa del Cliente que regule la actividad del SAC.
- Poner a disposición del cliente información sobre el SAC (existencia, dirección, etc).
- Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución.



Objetivo 1 Estándar mínimo de calidad del SAC



Objetivo 2 Evaluación y control del estándar



Medios y accesibilidad

¿Qué exige la norma?

- El SAC debe ser **gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo y no discriminatorio**.
- Derecho del cliente a acceder al SAC **con independencia del canal, formato o competencias digitales**.
- Protección reforzada de personas consumidoras vulnerables, incluida la **presunción de vulnerabilidad** cuando se declare.

¿Cómo se materializa?

- Canales mínimos obligatorios:** mismo canal por el que se inició la relación contractual así como al menos:
 - Vía postal
 - Vía telefónica
 - Y medio electrónico, todos con accesibilidad universal.
- Idioma:** castellano y lenguas cooficiales.
- Dirección postal:** si das varias, valen todas.
- Establecimientos abiertos al público (propios o franquiciados):** deben aceptar solicitudes y entregar clave identificativa.
- Atención telefónica:**
 - Teléfono disponible y sin coste** “extra”.
 - Si hay número de tarificación especial, debe haber **alternativa normal “en igualdad”**.
 - Tiempo de respuesta:** 95% de llamadas atendidas < 3 minutos (de media).
 - Prohibido desviar un teléfono gratuito** a uno de pago + el SAC no puede ser “negocio”.
 - Discapacidad auditiva:** el “teléfono” debe ser accesible + complemento elegido por la persona.
 - Personas mayores o con discapacidad:** prioridad en el canal telefónico.
- Accesibilidad del SAC:**
 - Diseñado para **accesibilidad universal + alternativas** si hay imposibilidad técnica.
 - Presunción de vulnerabilidad** a efectos de activar apoyos.
- Disponibilidad del SAC**
 - Horario del SAC = horario comercial** (también si vendes online).
 - Servicios básicos continuados: 24/7** para incidencias de continuidad.
- Derecho de las personas vulnerables** a: i) elegir formato de comunicación; ii) recibir apoyos individualizados; iii) asistencia personal en presencial si lo solicitan.

Atención personalizada y humana

¿Qué exige la norma?

- La automatización **no puede convertirse en una barrera** para el ejercicio de derechos.
- Prohibición de SAC exclusivamente automatizados**.
- Derecho a solicitar **atención humana desde el inicio** de la interacción en teléfono o digital.
- Garantía de trato personalizado**, conforme al principio de prestación personalizada de servicios financieros.

¿Cómo se materializa?

- Si el cliente **contacta por teléfono o por un canal electrónico** (chat/web/app), y pide **atención personalizada**, la empresa tiene que:
 - Garantizar que existe una opción clara** para llegar a una persona desde el menú principal + disponible en cualquier momento, desde el inicio de la interacción.
 - SLA exigible:** 95% de las solicitudes de atención personalizadas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos desde que la clientela efectúe la solicitud.
 - Si hay insatisfacción con el agente:** derecho a pedir supervisor/departamento de calidad en la misma comunicación (si no, contacto dentro del mismo día laborable).
- Prohibición de cortar llamadas o comunicaciones** por saturación (esperas elevadas).
- Para las personas vulnerables, la empresa debe:**
 - Poner medios de apoyo.
 - Dar asistencia individualizada y personal para poder tramitarlo.
- Atención en lengua cooficial:** Si el cliente está ubicado (sito) en una comunidad autónoma con lengua cooficial y solicitase ser atendido en esa lengua, la empresa tiene que atenderle en ese idioma oficial, siempre que:
 - la empresa preste servicios en esa comunidad, y
 - la lengua que el cliente pide sea oficial en esa comunidad.

Gestión end-to-end del caso

¿Qué exige la norma?

- El SAC debe permitir **presentar, tramitar, resolver y notificar** consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.
- No basta con responder: debe **resolver de forma completa y motivada**.
- Reconocimiento de derechos económicos y de reclamación posterior.

¿Cómo se materializa?

- Registro único del caso:**
 - Asignación de **clave identificativa:** obligatoria para cualquier queja/reclamación y para consultas que requieran acciones posteriores; se comunica durante la interlocución y permite seguimiento.
 - Cuando el cliente lo solicite (o en supuestos reglamentarios), debe entregarse un **justificante** con contenido + fecha + hora, en soporte duradero.
- Subsanación:**
 - Plazo mínimo de 10 días hábiles** si falta información.
- Resolución:**
 - Completa y motivada** (especialmente si es desestimatoria).
 - En el **mismo idioma** en que se presentó.
 - Por el **canal elegido** por el cliente.
 - Si desestiman**, deben decirte “qué puedes hacer después” (ADR/organismos).
- Plazos máximos de respuesta/resolución (SLA):**
 - General:** resolución en el plazo más breve posible y, en todo caso, **máximo 15 días hábiles** desde la presentación (salvo norma sectorial distinta).
 - Continuidad del servicio** (servicios básicos + tracto sucesivo): respuesta en **máximo 2 horas** e incluir causas conocidas + plazo estimado de restauración.
 - Facturación/cobros indebidos:** respuesta en **máximo 5 días**.
- Sistema de valoración de satisfacción del cliente:**
 - Hay que medir satisfacción**, pero con intención y con accesibilidad.
 - Prohibido encuestar antes de resolver el caso**.

Integridad y neutralidad del SAC

¿Qué exige la norma?

- El SAC debe percibirse como un **espacio de resolución, no de venta**.
- Separación funcional** entre **atención a la clientela y actividad comercial**.
- Prevención de conflictos de interés**.

¿Cómo se materializa?

- Prohibición de aprovechar incidencias o reclamaciones para fines comerciales**, salvo:
 - Solicitud expresa del cliente, o
 - Mejora objetiva directamente vinculada a la resolución.
- Numeraciones y canales diferenciados** entre SAC y ventas.
- Identificación clara del SAC** frente a otros canales.
- Bloqueo de llamadas irregulares** por parte de operadores de telecomunicaciones.
- Otros:**
 - Colaboración con asociaciones de consumidores y Administraciones.
 - Tratamiento de datos de acuerdo a RGPD / LOPDGDD.

Medios materiales y humanos

¿Qué exige la norma?

- Recursos suficientes + coordinación interna** (aunque subcontrates).
- Formación obligatoria** (agentes y también quien diseña bots/automatismos).

¿Cómo se materializa?

- Disponibilidad en el SAC (propio o externalizado) de recursos suficientes**, incluyendo personas, medios, IT y organización, con posibilidad de adaptación elástica.
- Agentes y responsables del diseño y gestión de los sistemas de atención automática** deben contar con formación adecuada, con coberturas mínimas en conocimiento sectorial, idiomas cooficiales, accesibilidad y atención a personas vulnerables.



Objetivo 1
Estándar
mínimo de
calidad del
SACObjetivo 2
Evaluación
y control
del
estándar

Sistema de evaluación

¿Qué exige la norma?

La norma impone a las empresas obligadas la implantación formal de un sistema de evaluación de la calidad del servicio de atención a la clientela, con los siguientes siete requisitos esenciales:

¿Cómo se materializa?

1. Existencia de un sistema de evaluación periódico

- Obligación general de evaluar **anualmente** la calidad del SAC.
- Posibilidad de evaluación **bienal** únicamente para empresas que:
 - ✓ Tengan menos de 250 empleados, y
 - ✓ Facturen ≤ 50 M€ o tengan un balance ≤ 43 M€, y
 - ✓ Justifiquen dicha periodicidad por el volumen de casos en relación con los servicios prestados.
- La evaluación debe basarse en los **parámetros mínimos de calidad del Capítulo II** (tiempos, accesibilidad, canales, constancia, etc.).
- El ámbito de medición debe cubrir todo el territorio en el que la entidad preste actividad.

2. Sistema documentado, auditable y conservado

- El sistema de evaluación debe estar **formalmente documentado**, descrito con suficiente detalle y en soportes que garanticen: i) integridad de la información; ii) idoneidad para inspección y auditoría. La documentación debe conservarse **durante al menos 5 años**.

3. Disponibilidad y entrega a la Administración

- La empresa debe disponer de una **copia actualizada** del documento descriptivo del sistema: A más tardar, al final del primer trimestre del año siguiente a la evaluación.
- Debe poder entregarse a la Administración **en formato electrónico**, cuando esta lo requiera.

4. Publicidad obligatoria

- La documentación descriptiva del sistema y su auditoría deben **publicarse en la página web** de la empresa.

5. Actualización continua del sistema

- El sistema debe actualizarse:
 - ✓ Para adaptarse a cambios en la prestación del servicio o en la medición de parámetros.
 - ✓ Para corregir deficiencias notificadas por la Administración.
 - ✓ Para subsanar observaciones derivadas de inspecciones o auditorías.

6. Auditoría externa periódica

- Obligación de someter el sistema a una **auditoría externa anual** (o bienal para las pymes que cumplan los requisitos). La auditoría debe verificar:
 - ✓ Que el sistema existe.
 - ✓ Que está documentado.
 - ✓ Que está efectivamente implantado y aplicado.
 - ✓ Que coincide con la versión facilitada a la Administración.
 - ✓ Que el **error de medición de cada parámetro no supera el 5%**.
- La auditoría debe ser realizada por una **entidad acreditada por Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)**.

7. Deber de colaboración en la auditoría

- La empresa debe permitir el acceso a todo lo necesario para la auditoría: Personas, lugares, sistemas, datos y registros. Este acceso debe realizarse respetando los límites derivados de la normativa de protección de datos (RGPD).

Infracciones y sanciones

¿Qué exige la norma?

- La norma establece el **régimen sancionador aplicable a los incumplimientos** de las obligaciones relativas al servicio de atención a la clientela, determinando **la calificación jurídica de las infracciones, el marco sancionador aplicable y los criterios de graduación de las sanciones**, así como la coordinación con otros regímenes sancionadores concurrentes.

¿Cómo se materializa?

1. Calificación del incumplimiento: El incumplimiento de las obligaciones previstas en la ley del servicio de atención a la clientela se considera una **infracción en materia de consumo**.

2. Régimen sancionador aplicable: Las sanciones se imponen conforme a:

- ✓ El régimen sancionador general del **LGDCU**.
- ✓ La **normativa sancionadora autonómica** que resulte de aplicación.

3. Prevalencia de la normativa sectorial: Cuando un mismo hecho pueda ser sancionado tanto por esta ley como por una normativa sectorial específica, **se aplica con carácter preferente la normativa sectorial sancionadora**.

4. Régimen sancionador en materia de protección de datos: Cuando el incumplimiento esté vinculado al tratamiento de datos personales (grabaciones, chats, conservación de datos, accesos indebidos u otros), las sanciones se rigen por:

- ✓ El **RGPD**.
- ✓ La **LOPDGDD**.

5. Criterios de graduación de la sanción: En la determinación de la sanción se tendrán en cuenta:

- ✓ **La reincidencia**, como circunstancia agravante.
- ✓ **El resarcimiento del daño**, como circunstancia atenuante.

Régimen transitorio

¿Qué exige la norma?

- La norma establece un **régimen transitorio de adaptación** para las entidades incluidas en su ámbito de aplicación, fijando **plazos específicos de cumplimiento y excepciones temporales o condicionadas** para determinados sectores y tipologías de empresas, en función de su actividad y dimensión.

¿Cómo se materializa?

1. Plazo general de adaptación: Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la norma deben **adaptar sus servicios de atención a la clientela** a las disposiciones de la misma en el **plazo de doce meses desde su entrada en vigor**.

2. Régimen específico para operadores de telecomunicaciones (art. 16.4): Los operadores de telecomunicaciones afectados por el artículo 16.4, relativo al bloqueo de llamadas irregulares o comerciales, disponen de **un mes desde la entrada en vigor** de la norma para:

- ✓ Comunicar a la **Secretaría de Estado** los criterios técnicos utilizados para la detección del denominado "tráfico irregular".

3. Excepción para determinadas comercializadoras de electricidad, gas y servicios telefónicos: Determinadas comercializadoras consideradas "pequeñas" quedan **exentas de la aplicación inmediata de ciertas obligaciones**, en función de su tamaño y cuota de mercado.

4. Entidades afectadas por la exención: La exención se aplica a:

- ✓ Las comercializadoras de electricidad, gas y servicios telefónicos incluidas en el ámbito del artículo 2.1.

5. Obligaciones objeto de exención: Quedan exceptuadas, mientras se mantengan las condiciones, las siguientes obligaciones:

- ✓ Las previstas en el **artículo 14.2** (disponibilidad 24/7 para incidencias de continuidad del servicio).
- ✓ Las previstas en los **apartados 2, 3 y 4 del artículo 16**:
 - Prohibición de prácticas de *upselling* durante interrupciones.
 - Uso de numeración o códigos específicos.
 - Bloqueo de llamadas irregulares.

6. Condiciones para mantener la exención: La exención se mantiene únicamente mientras concurren **ambas condiciones**:

- ✓ Que la empresa, o su grupo, tenga **menos del 5 % de cuota del mercado nacional**.
- ✓ Que no pertenezca a la categoría de empresas definida en el **artículo 2.2**.



La Ley establece un marco común mínimo de calidad, transparencia y derechos aplicable a los servicios de atención a la clientela**Artículo 1. Objeto**

- Esta ley tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas que presten otro tipo de servicios.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

- La Ley se aplica a **empresas que presten servicios básicos de interés general** y a **grandes empresas** que vendan bienes o presten servicios a consumidores en España.
 - **Servicios básicos:** suministros, transporte, servicios postales, comunicaciones electrónicas y servicios financieros. Principio de proporcionalidad aplicable a las empresas de más de 250 personas trabajadoras.
 - **Grandes empresas:** aquellas que hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de facturación haya excedido los 50 millones de euros o su balance de negocio anual haya superado los 43 millones de euros.
 - **Aplicación independiente** del canal, la externalización o la ubicación del servicio.
 - Carácter supletorio respecto de la normativa sectorial, con especialidades en los sectores financiero y de telecomunicaciones.

Artículo 3. Definiciones

- La Ley adopta un **enfoque amplio** de los conceptos de clientela y de las interacciones cubiertas por el servicio de atención.
 - Incluye consultas, quejas, reclamaciones e incidencias vinculadas a contratos u ofertas.
 - Refuerza la protección de **personas consumidoras vulnerables**, personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

Artículo 4. Principios generales

- Los servicios de atención a la clientela deben ser **gratuitos, eficaces, accesibles, inclusivos, no discriminatorios y evaluables**.
 - Garantía de constancia, seguimiento y resolución de comunicaciones.
 - Entrega de clave identificativa y justificante en soporte duradero.
 - Limitación de la suspensión del servicio en contratos de tracto sucesivo mientras exista una reclamación pendiente.
 - La carga de la prueba del cumplimiento recae en la empresa.

Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela

- Las empresas deben proporcionar **información clara, accesible y previa** sobre el funcionamiento del servicio de atención a la clientela.
 - Información sobre canales, plazos de resolución, horarios y mecanismos de seguimiento.
 - Obligación de incluir esta información en contratos, facturas y página web.
 - La información forma parte integrante del contrato.

Se fijan estándares mínimos obligatorios para la atención a la clientela, garantizando canales accesibles y una respuesta efectiva. La norma prioriza la atención humana rápida, recursos suficientes y trazabilidad de la gestión, especialmente para colectivos vulnerables y en lenguas cooficiales

Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad

- Obliga a que los servicios de atención a la clientela garanticen un nivel mínimo de calidad.
- Ese nivel mínimo se entiende cumplido cuando se respetan los parámetros de calidad establecidos en el capítulo.

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela

- Las empresas deben admitir consultas, quejas, reclamaciones e incidencias por **el mismo canal** de inicio de la relación contractual y, además, por **vía postal, telefónica y electrónica**, garantizando **accesibilidad universal**.
- Deben garantizar la atención en **castellano** y, cuando proceda, en **lenguas cooficiales** para clientela en Comunidades Autónomas (CCAA) con idioma oficial distinto.
- Si existen varias direcciones postales (domicilio social / web / otra facilitada), la presentación será válida en **cualquiera** de ellas.
- Los **establecimientos físicos** también deben aceptar estas comunicaciones y entregar **clave identificativa** (o facilitar acceso al servicio centralizado gratuito, asegurando igualmente la clave).

Artículo 8. Atención personalizada

- Se prohíbe que la atención sea **exclusivamente automática** (contestadores, bots, etc.).
- Si el cliente lo pide, la empresa debe ofrecer **atención personalizada** por **persona física** identificada, accesible desde el menú principal **en cualquier momento**.
- Debe garantizarse que el **95%** de solicitudes de atención personalizada se atiendan, de media, en **menos de 3 minutos**.
- Si hay insatisfacción, el cliente puede solicitar **transferencia a supervisor/calidad** en la misma comunicación; si no es posible en <3 min, la empresa debe contactar **en el mismo día laborable**.
- No se puede **cortar** la llamada por espera; y debe darse apoyo a **personas vulnerables** y atención en **lengua cooficial** cuando se solicite y aplique.

Artículo 9. Medios materiales y humanos

- Las empresas deben dotar a los servicios de atención a la clientela de **medios humanos, técnicos y organizativos suficientes**, garantizando la coordinación interna y los derechos lingüísticos.
- El personal, incluido el que diseña sistemas automatizados, debe contar con **formación adecuada y continua**, especialmente en **accesibilidad, atención a personas vulnerables e idiomas cooficiales**.

Artículo 10. Régimen de atención telefónica

- La atención telefónica no puede suponer un coste superior al de una llamada **estándar**, ni generar **ingresos adicionales** para la empresa.
- Debe atenderse, de media, el **95% de las llamadas en menos de tres minutos**, permitiendo exponer el motivo y solicitar atención personalizada.
- Se exige accesibilidad para **personas con discapacidad auditiva** y **atención prioritaria** para personas mayores o con discapacidad.

Artículo 11. Tramitación centralizada

- Las empresas deben asignar una **clave identificativa** a cada consulta, queja, reclamación o incidencia, o un sistema equivalente en servicios de tracto sucesivo.
- Dicha clave debe comunicarse al cliente y permitir el **seguimiento ágil y accesible** del estado de la tramitación.

Se refuerza la calidad de extremo a extremo: constancia de la comunicación, resoluciones motivadas y plazos claros de respuesta. Además, se exige accesibilidad y separación de la actividad comercial, midiendo la satisfacción sin interferir en la tramitación y cumpliendo protección de datos

Artículo 12. Constancia de la comunicación

- La empresa debe facilitar un **justificante** con el contenido, fecha y hora de recepción, en **soporte duradero**, cuando el cliente lo solicite o en los casos reglamentarios.
- En comunicaciones telefónicas o digitales, con **consentimiento expreso**, la empresa debe **grabar la interacción** y conservarla hasta la notificación de la resolución.

Artículo 13. Resolución y modificación

- Las resoluciones deben ser **motivadas**, responder a todas las cuestiones planteadas y evitar respuestas genéricas.
- La resolución debe comunicarse por el **mismo canal y en la misma lengua**, informando de **vías extrajudiciales** cuando no se estimen las pretensiones.
- El sometimiento a mecanismos extrajudiciales puede implicar la **suspensión de cobros o del servicio** vinculados a la reclamación.

Artículo 14. Disponibilidad del servicio

- El servicio de atención debe ajustarse al **horario comercial** de la empresa.
- En servicios básicos de interés general prestados de forma continuada, la atención para incidencias debe estar disponible **24 horas al día, todos los días del año**.

Artículo 15. Accesibilidad

- Los servicios de atención deben diseñarse conforme a los principios de **accesibilidad universal, igualdad y no discriminación**.
- Cuando exista imposibilidad técnica, deben habilitarse **medios alternativos**, especialmente para personas **vulnerables, con discapacidad o mayores**.

Artículo 16. Prestación diferenciada

- El servicio de atención a la clientela debe estar **claramente diferenciado** de la actividad comercial de la empresa.
- No puede utilizarse una consulta o incidencia para realizar **ofertas comerciales**, salvo solicitud expresa del cliente y cuando suponga una mejora vinculada a la resolución.

Artículo 17. Plazos de resolución

- El plazo general de resolución es de **15 días hábiles**, salvo normativa sectorial distinta.
- Las incidencias sobre continuidad de servicios básicos deben resolverse en **un máximo de dos horas**, y las relacionadas con facturación en **cinco días**.

Artículo 18. Satisfacción del cliente

- Las empresas deben implantar un **sistema documentado de medición de la satisfacción**, accesible y orientado a identificar causas de insatisfacción. No pueden realizarse encuestas de satisfacción **antes de la resolución** de la consulta o reclamación.

Artículo 19. Colaboración institucional

- Las empresas deben establecer **marcos estables de colaboración** con asociaciones de consumidores y Administraciones públicas para mejorar la calidad del servicio.

Artículo 20. Tratamiento de datos

- El tratamiento de datos personales en los servicios de atención a la clientela debe cumplir el **RGPD** y la **LOPDGDD**.

Marco establecido por la Ley 10/2025 (Capítulo III & IV)

Se impone un sistema documentado de evaluación de la calidad del servicio de atención a la clientela, sujeto a auditoría externa y cuyo incumplimiento se sanciona conforme al régimen general de protección de las personas consumidoras, con multas económicas relevantes, obligación de reposición y potencial impacto reputacional

Artículo 21. Sistemas de evaluación

- Implantar y documentar un **sistema de evaluación anual** de la calidad del servicio, incluyendo los **parámetros del Capítulo II**.
- Medición en **todo el territorio nacional** o en el ámbito donde opere la empresa.
- Empresas de **menos de 250 empleados y un volumen de negocios anual inferior a 50 millones de euros** pueden implementar el sistema de forma **bienal**.
- El sistema deberá estar **documentado** con soportes que garanticen integridad para permitir **inspección y auditoría externa**. La documentación deberá conservarse durante un plazo **mínimo de 5 años**.
- Las empresas deberán tener disponible para la Administración, al final del **primer trimestre del año siguiente**, una **copia actualizada** de la documentación. Además, deberá poder remitirse **telemáticamente**.
- La documentación, así como su auditoría, se publicará en la **web** de la empresa.
- El sistema se **actualizará** todas las veces que sea necesario para adecuarlo o subsanar deficiencias.

Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación

- Las empresas deberán contratar una **auditoría anual** para; i) comprobar la **fiabilidad y precisión** de las mediciones publicadas sobre la calidad del servicio; ii) verificar que la empresa **dispone y aplica** un sistema de evaluación conforme a la ley, **documentado** y coincidente con el remitido a la Administración y iii) comprobar que el **error de medición de cada parámetro no supera el 5%** respecto a su valor real.
- Empresas de **menos de 250 empleados y un volumen de negocios anual inferior a 50 millones de euros** pueden llevar a cabo la auditoría de forma **bienal**.
- La auditoría deberá ser realizada por una empresa auditora **acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación**.
- Deberá facilitar a la entidad auditora acceso a personas, lugares, equipos y datos necesarios, respetando las limitaciones derivadas de la normativa de protección de datos.

Artículo 23. Infracciones y sanciones

- El incumplimiento será sancionado como **infracción en materia de consumo**. Por tanto, se aplicará el **régimen sancionador de la LGDCU¹** y la **normativa autonómica** correspondiente.
- Si el mismo hecho puede sancionarse conforme a esta ley y a otra normativa sectorial, se aplicará **preferentemente la normativa sectorial**.
- Sanciones conforme a lo dispuesto en el RGPD, y en la LOPDGDD, lo que implica que deficiencias en la gestión del servicio de atención a la clientela (grabaciones, trazabilidad, conservación de evidencias) pueden generar sanciones adicionales en materia de protección de datos.
- El régimen sancionador tendrá en cuenta la **reincidencia** y la afectación para agravar la sanción. Del mismo modo, se considerará el **resarcimiento** del daño para atenuarla.

A

Anexo 4 – Marco normativo para entidades financieras

Comparativa con régimen sectorial Ley 44/2002

La Ley 10/2025 actualiza y eleva el estándar del SAC financiero modificando la Ley 44/2002: refuerza organización, accesibilidad, atención personalizada, trazabilidad y transparencia, manteniendo el procedimiento sectorial y la supervisión financiera

No exhaustivo

IMPACTOS TOTALMENTE NUEVOS

(Incorporados al régimen financiero vía modificación de la Ley 44/2002)

- **Se amplía el “disparador” de reclamación:** también cuentan como quejas/reclamaciones las que derivan de incidencias o consultas no resueltas por la oficina/departamento que prestó el servicio.
- **Se “define” el SAC financiero con atributos exigibles:** gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.
- **Canales y prestación personalizada:** obligación de disponer de canales presenciales (permanentes o intermitentes) o telefónicos/telemáticos, bajo un criterio de prestación personalizada (con definición explícita).
- **Reglas detalladas para la atención telefónica/electrónica:** operador humano e interacción fluida, supervisión, y prohibición de contestadores automáticos como medio exclusivo; además, apoyo específico a personas vulnerables/en exclusión financiera y exigencias de accesibilidad (p. ej. discapacidad auditiva).
- **24/7 cuando aplique:** obligación de atención continuada 24h/365 cuando sea necesario por incidencias ligadas a servicios que exigen prestación continuada (en los términos previstos).
- **Prohibición de “vender” en el contexto de quejas/reclamaciones:** se prohíbe aprovechar una queja/reclamación para ofertar bienes/servicios salvo condiciones muy acotadas.

IMPACTOS REFORZADOS

(Obligaciones existentes en el marco financiero previo – L44/2002, ECO/734, Guía BdE- cuyo estándar se eleva)

- **Independencia del SAC (se mantiene y se refuerza):** la separación de áreas comerciales/operativas ya existía; ahora se incorpora en el marco reformado con énfasis en autonomía, evitar conflictos y percepción por el cliente y remite a criterios de guías supervisoras.
- **Medios y capacitación (se eleva el estándar):** de exigir “medios adecuados” y conocimiento de normativa, pasa a requerir formación/capacitación especializada, incluyendo formación específica previa para colectivos vulnerables (discapacidad/edad) y actualización continuada por cambios tecnológicos/mercado.
- **Plazo de resolución más exigente:** se fija **1 mes** (con excepción de servicios de pago, que remiten a su régimen), frente al marco previo donde el estándar habitual era **más laxo** (p. ej., referencias al plazo de dos meses en el esquema anterior).
- **Deberes de información al cliente (más detalle y más “operativo”):** ya existía la obligación de informar en oficinas/web; se amplía el contenido mínimo (canales, mecanismos de registro/constancia del contenido, etc.).
- **Procedimiento formal “positivizado” en rango legal:** reglas de tramitación que estaban en la Orden (y prácticas/expectativas de supervisión) pasan a articularse como procedimiento legal (incluida la lógica de “no resuelta previamente por oficina/servicio” y la posibilidad de solicitar tramitación conforme al procedimiento).

VACÍOS COMPLEMENTABLES

(APLICACIÓN SUPLETORIA)

(Ámbitos no regulados o regulados de forma “genérica” por la normativa financiera)

Impacto principal en consultas/incidencias y atención ordinaria, no tanto para la reclamación/queja formal financiera

- **SLA telefónico explícito (calidad):** 95% de llamadas atendidas de media en < 3 minutos, con reglas adicionales (p. ej., no cortar por espera; etc.) y 95% de solicitudes de atención humana atendidas en < 3 minutos.
- **Plazos máximos para consultas/incidencias (si no hay norma sectorial específica):** 15 días hábiles general, 5 días en facturación/cobros indebidos, y 2 horas para incidencias de continuidad en servicios de tracto sucesivo (en el marco del art. 2).
- **Trazabilidad también para consultas/incidencias:** clave/justificante y, si se gestiona por llamada/videollamada/mensajería, posibilidad de grabación con consentimiento y conservación hasta resolución (evidencia).
- **Escalado a un superior:** posibilidad de solicitar traspaso a un superior y exigencia de atender en esa misma comunicación. De no ser posible en un plazo de 3 minutos, posibilidad de contactar más tarde en el mismo día.
- **Canales de comunicación con el SAC:** mismos canales por los que sea posible iniciar la relación y, al menos, postal, telefónico y electrónico, con aceptación en establecimientos/oficinas y respeto a lenguas cooficiales cuando aplique.



Anexo 4 – Marco normativo para entidades financieras

Refuerzo del SAC financiero vía modificación de la Ley 44/2002

La Ley 10/2025 actualiza y eleva el estándar del SAC financiero modificando la Ley 44/2002: refuerza organización, accesibilidad, atención personalizada, trazabilidad y transparencia, manteniendo el procedimiento sectorial y la supervisión financiera

02 Estándar reforzado de diseño y control del SAC (Ley 10/2025): Disposición final segunda

1) Organización y gobierno del SAC financiero

- **Obligación de contar con un SAC específico** para atención de quejas y reclamaciones.
- **Dotación suficiente de medios** humanos, técnicos y organizativos.
- **Formación especializada y continuada** del personal del SAC: normativa financiera y atención a personas vulnerables, mayores y con discapacidad.
- **Independencia funcional del SAC** respecto de las áreas comerciales y operativas.
- **Posibilidad de Defensor del Cliente** (opcional): figura independiente y de reconocido prestigio; sus resoluciones favorables al cliente son vinculantes para la entidad.

2) Qué se considera queja o reclamación

- Cualquier manifestación relativa a: i) mala prestación; ii) incumplimiento; o iii) cumplimiento defectuoso de un producto o servicio financiero.
- Se consideran también quejas o reclamaciones:
 - **consultas o incidencias no resueltas satisfactoriamente** en primera instancia (oficina / unidad operativa / canal de atención).

3) Prestación del servicio: cómo debe funcionar el SAC

- **Principios:** gratuito, eficaz, accesible universalmente, inclusivo y no discriminatorio, evaluable.
- **Atención personalizada obligatoria** si existe canal telefónico o electrónico, debe garantizarse atención humana a demanda del cliente (prohibición de automatismos como único medio).
- **Prohibido utilizar una queja o reclamación para fines comerciales**, salvo que:
 - esté directamente vinculada a su resolución, y
 - suponga una mejora clara para el cliente (condiciones o precio).

4) Procedimiento SAC: fases y garantías legales

- **Presentación:** por escrito (papel o medios electrónicos), prohibición presentación telefónica, contenido mínimo.
- **Admisión a trámite:** acuse de recibo, fecha y hora, clave identificativa, apertura de expediente, subsanación (10 días) e inadmisión solo por causas tasadas.
- **Tramitación:** recabar información interna y obligación de colaboración de las áreas.
- **Resolución:** plazo máximo de 1 mes (desde la presentación de la queja o reclamación), motivación completa, coherencia con precedentes y fundamento contractual, normativo y de buenas prácticas.
- **Notificación:** 10 días naturales (desde la fecha de decisión), soporte duradero, canal elegido por el cliente y misma lengua.
- **Cierre anticipado:** allanamiento o desistimiento.

5) Información obligatoria al cliente (oficinas y web)

Las entidades financieras **deben informar de forma clara y accesible sobre:**

- existencia del SAC y, en su caso, del Defensor de la Clientela;
- plazo máximo de resolución,
- canales disponibles y mecanismos de registro/constancia del contenido,
- mecanismos de seguimiento del expediente,
- forma de comunicación de la resolución, por escrito (papel o electrónico);
- normativa aplicable de transparencia/protección y reglamento de funcionamiento del SAC/Defensor y horario del servicio.

6) Segunda instancia: supervisión financiera

- **Si la resolución no es favorable al cliente**, la entidad debe informarle expresamente de la posibilidad de acudir a: **BdE, CNMV, o DGSFP**, según el tipo de entidad y producto.
- **Se mantiene así el doble nivel de protección:**
 - 1ª instancia: SAC / Defensor del Cliente.
 - 2ª instancia: servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.
- **Aplicación por tipo de entidad y producto.**

A

Anexo 5

Abreviaturas

Abreviatura	Significado
AAPP	Administración Pública
ADR	Resolución extrajudicial de conflictos
BdE	Banco de España
CCAA	Comunidades Autónomas
CNMV	Comisión Nacional de Mercados y Valores
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
ENAC	Entidad Nacional de Acreditación
LGDCU	Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
LOPDGDD	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
LSAC	Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela
RDL	Real Decreto Ley
RGPD	Reglamento General de Protección de datos
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio



Pedro Cornejo Rodríguez
Socio de Management Solutions
pedro.cornejo@managementsolutions.com

Marta Hierro Triviño
Socio de Management Solutions
marta.hierro@managementsolutions.com

© Management Solutions, 2026

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, total o parcial, gratuita o no, por cualquier forma o medio, sin la autorización expresa y por escrito de Management Solutions.

La información contenida en esta publicación es meramente orientativa, se proporciona a efectos de información general y no debe utilizarse en lugar de consultar con nuestros profesionales. Management Solutions no se hace responsable del uso que terceros puedan hacer de esta información. No está permitido el uso de este material sin la autorización expresa de Management Solutions.

