Notas legales



Público, Administrativo y Regulatorio / Noviembre 2026

Ley 10/2025: la nueva regulación de los servicios de atención a la clientela

La Ley de servicios de atención a la clientela impone, por primera vez con carácter general, niveles mínimos de calidad de obligado cumplimiento e inaugura un período de adaptación que finaliza el 28 de diciembre de 2026. El tiempo para actuar es ahora.

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 «LSAC»). Se trata de la primera norma de carácter general que fija parámetros objetivos de calidad de obligado cumplimiento y exige evaluarlos y auditarlos anualmente.

¿A qué empresas afecta?

La LSAC se aplica a quienes prestan en España servicios básicos de interés general —categoría que la propia Ley define e integra por el suministro y distribución de agua, gas y electricidad, el transporte de viajeros, los servicios postales, las comunicaciones electrónicas y los servicios financieros— y a las grandes empresas que venden bienes o prestan otros servicios a consumidores (más de 250 personas trabajadoras, volumen superior a 50 M€ o balance superior a 43 M€). Es indiferente que la atención se preste con medios propios o esté externalizada.

Conviene subrayar que el concepto de clientela que maneja la norma es deliberadamente amplio: no se limita a consumidores con contrato vigente, sino que alcanza también a destinatarios de ofertas personalizadas, personas dadas de alta sin consentimiento o que siguen recibiendo facturación tras solicitar la baja, y clientes cubiertos por garantías legales o comerciales.

¿Qué nuevas obligaciones introduce?

La Ley fija niveles mínimos de calidad de obligado cumplimiento. Entre las novedades de mayor impacto operativo destacan:

1. Atención personalizada por persona física

AVISO LEGAL: Este documento tiene como propósito exclusivo la divulgación de su contenido. No constituye asesoramiento de ningún tipo y, por tanto, no puede considerarse como tal ni debe servir de base para la toma de decisiones. Si no deseas recibir nuestras alertas, por favor, contacta con nosotros a través de este enlace.

Queda prohibido que los contestadores automáticos sean el único canal de atención. El 95 % de las solicitudes de atención personalizada deberá atenderse en menos de tres minutos de media, y no podrán cortarse comunicaciones por tiempos de espera elevados.

2. Plazos máximos de resolución

   El plazo general es de 15 días hábiles. Para incidencias que afecten a la continuidad del servicio, el plazo se reduce a 2 horas; para controversias sobre facturación o cobros indebidos, a 5 días. Las resoluciones deberán ser motivadas y completas, nunca genéricas.

3. Trazabilidad y constancia documental

   Cada gestión deberá llevar asociada una clave identificativa comunicada al cliente durante la interacción. A petición del cliente se emitirá un justificante en soporte duradero. Punto crítico: la carga de la prueba del cumplimiento recae íntegramente sobre la empresa.

4. Disponibilidad 24h y separación entre atención y comercial

   Los prestadores de servicios básicos de interés general deberán garantizar atención ininterrumpida 24 horas al día, 365 días al año para incidencias de continuidad. Queda prohibido aprovechar reclamaciones para realizar ofertas comerciales no solicitadas, y se exigen numeraciones telefónicas diferenciadas para atención y para ventas.

5. Accesibilidad y coste de la llamada

   La atención telefónica no podrá generar costes superiores a una llamada estándar, prohibiéndose expresamente la derivación a líneas de pago. Canales, contratos y facturas deberán adaptarse a criterios de accesibilidad universal y lectura fácil.

6. Evaluación anual y auditoría externa

   Las empresas deberán documentar y publicar un sistema anual de evaluación de calidad, conservarlo durante cinco años y someterlo a auditoría externa anual por entidades acreditadas por ENAC.

¿Por qué conviene anticiparse?

Adaptarse a tiempo a la *LSAC* permite a su empresa:

- **Evitar sanciones**: multas de entre 150 y 10.000 euros para infracciones leves, y de entre 10.001 y 100.000 euros para infracciones graves, ampliables en función del beneficio ilícito obtenido.
- **Neutralizar un riesgo operativo inmediato**: la LSAC prohíbe la suspensión del servicio mientras esté pendiente una reclamación relacionada con su causa, lo que afecta directamente a la operativa de cobro.

AVISO LEGAL: Este documento tiene como propósito exclusivo la divulgación de su contenido. No constituye asesoramiento de ningún tipo y, por tanto, no puede considerarse como tal ni debe servir de base para la toma de decisiones. Si no deseas recibir nuestras alertas, por favor, contacta con nosotros a través de este enlace.

- **Blindar la posición probatoria**: dado que la carga de la prueba recae sobre la empresa, disponer de sistemas robustos de trazabilidad es la primera línea de defensa frente a reclamaciones y actuaciones administrativas.
- **Llegar preparada a la auditoría externa obligatoria**, evitando desviaciones que puedan trascender al expediente administrativo.
- **Convertir el cumplimiento en una ventaja competitiva**: una atención al cliente estructurada y acreditable mejora la experiencia del consumidor y refuerza la reputación de la empresa frente a competidores que aún no se han adaptado.

El período de adaptación finaliza el **28 de diciembre de 2026**. A partir de esa fecha, los servicios de atención a la clientela deberán cumplir íntegramente las nuevas exigencias, cuyo incumplimiento constituye infracción en materia de consumo.

Cómo podemos ayudarle

En **Toda & Nel-lo** contamos con experiencia acreditada en el asesoramiento regulatorio a empresas de sectores sujetos a la LSAC —energía, telecomunicaciones y servicios financieros, entre otros—. Hemos acompañado ya a compañías del sector energético en el análisis detallado del impacto de la nueva norma sobre sus estructuras de atención al cliente, identificando brechas concretas y diseñando planes de adaptación operativos.

Le proponemos abordar un **diagnóstico estructurado** de su servicio de atención a la clientela frente a las exigencias de la LSAC, la definición de un plan de adaptación priorizado y el acompañamiento en su implantación. Nuestro equipo puede ayudarle en todo el proceso.

Contacta con nuestro equipo



Fco. Javier Ramón Sierra
Socio del Área Público y Administrativo
javier.ramon@todanelo.com
+34 91 700 21 00



Eric López Caballero
Abogado Senior del Área Público y Administrativo
eric.lopez@todanelo.com
+34 91 700 21 00

AVISO LEGAL: Este documento tiene como propósito exclusivo la divulgación de su contenido. No constituye asesoramiento de ningún tipo y, por tanto, no puede considerarse como tal ni debe servir de base para la toma de decisiones. Si no deseas recibir nuestras alertas, por favor, contacta con nosotros a través de este enlace.