

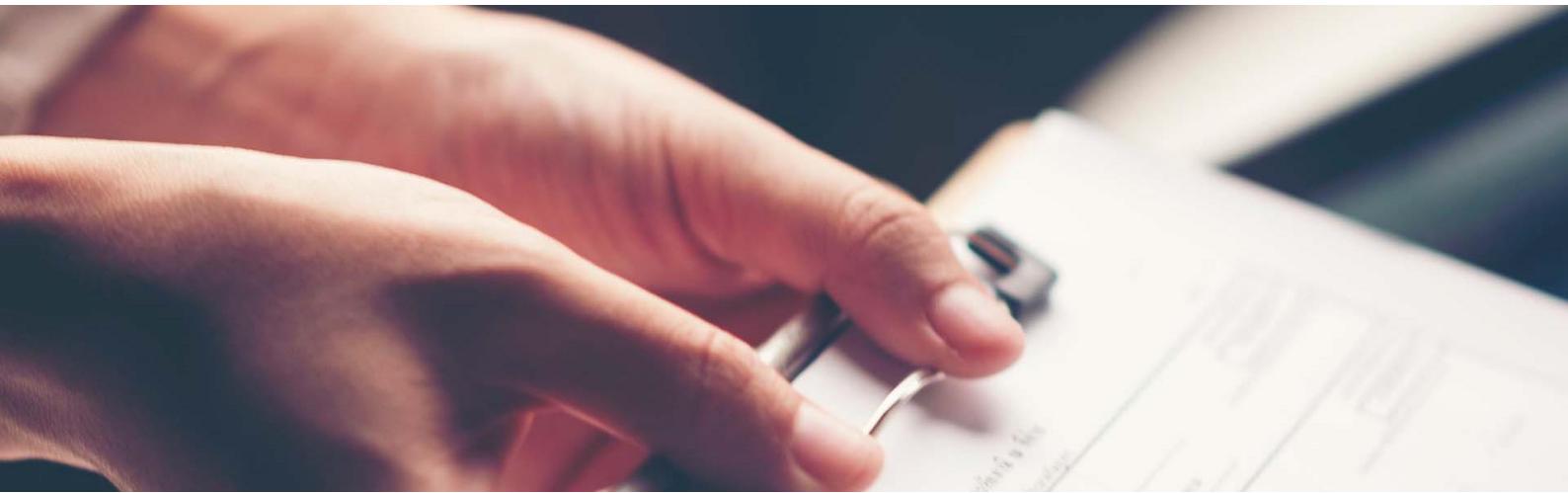
Publicación de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela

Comienza el plazo de adaptación de los Servicios de Atención a la Clientela para las empresas a las que les resulta de aplicación

España | Legal Flash | Diciembre 2025

ASPECTOS CLAVE

- La Ley de **servicios de atención a la clientela** (“**LSAC**”), que establece obligaciones muy relevantes en relación con los servicios de atención a la clientela (características, calidad, evaluación, auditoría o sanciones) ha sido publicada en el BOE el 27 de diciembre de 2025.
- La LSAC es aplicable a **empresas de servicios básicos de interés general y grandes empresas** que superen determinados umbrales, y se aplicará en defecto de normativa sectorial específica.
- Ha entrado en vigor el 28 de diciembre, y prevé un plazo de adaptación de **doce meses** que acaba de comenzar.
- Esta ley **reforma otras leyes** en consonancia con su contenido, e incluye también otros cambios en la LGDCU.





La Ley de servicios de atención a la clientela

La Ley de servicios de atención a la clientela (“**LSAC**”) contiene un marco horizontal de características, mínimos de calidad, evaluación y sanciones para los servicios de atención a la clientela, con especial énfasis en la protección de consumidores vulnerables y accesibilidad. La normativa sectorial será de aplicación preferente. Además la LSAC, modifica otras normas, como la LGDCU y normas sectoriales, como las relativas a servicios financieros o a las telecomunicaciones.

Desarrollamos los aspectos esenciales en los siguientes apartados de este documento.

Ámbito de aplicación: servicios básicos de interés general y grandes empresas

La [Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela](#) (“**LSAC**”) resulta de aplicación, según su art. 2, a las empresas que lleven a cabo la ejecución efectiva de servicios básicos de interés general ofrecidos o prestados en España, incluyendo suministro y distribución de agua, gas y electricidad, transporte de pasajeros por distintos medios, servicios postales, comunicaciones electrónicas y servicios financieros, estos dos últimos con sujeción preferente a su normativa sectorial específica. En relación con los servicios financieros, véase nuestro [Legal Flash | Novedades de la Ley de atención a la clientela para banca y seguros](#).

También alcanza a grandes empresas o grupos de sociedades que comercializan bienes o servicios destinados principalmente a personas consumidoras y usuarias cuando en el ejercicio económico anterior hayan alcanzado al menos 250 empleados, excedido 50 millones de euros en facturación o excedido 43 millones de balance de negocios. La LSAC es aplicable con independencia del canal de atención elegido, de que la atención se preste por un tercero, así como de la ubicación geográfica del punto de comunicación. Además, es supletoria frente a la normativa de consumo general, y la normativa sectorial tendrá carácter preferente

Principios y características generales

El art. 4 de la LSAC recoge que el SAC deberá ser gratuito, eficaz, universal, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

Además de cumplir los requisitos del art. 21 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](#) (“**LGDCU**”), el SAC deberá permitir a la clientela presentar quejas, reclamaciones, incidencias o consultas, reclamar con celeridad, tener constancia mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, obtener devolución equitativa del precio y otras compensaciones cuando resulte legítimamente procedente y, en el caso de personas vulnerables, especialmente las personas con discapacidad, elegir el formato de comunicación con el SAC de acuerdo con lo previsto en la ley en relación con la accesibilidad (art. 4.2 LSAC). La ley también recoge exigencias en relación con los idiomas oficiales en los que atender a la clientela (art. 8.6 LSAC), así como con los medios de los que debe dotarse al SAC, que, deberán ser adecuados con independencia de que el servicio se preste o no de forma directa (art. 9 LSAC).

Para las empresas prestadoras de servicios, además será necesario que permita a la clientela algunas cuestiones adicionales, como asegurarse de aspectos como la utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada o conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para acreditar su cumplimiento (art. 4.3 LSAC).



Los servicios deben diseñarse con criterios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación (art. 15 LSAC). Además, cuando exista imposibilidad técnica, deberán prever medios complementarios para el acceso en igualdad de condiciones de personas consumidoras vulnerables y, en especial, personas con discapacidad o edad avanzada (art. 15.1 LSAC). El texto hace alusión a medidas específicas de accesibilidad que resultan necesarias para determinadas cuestiones como, por ejemplo, el sistema de video interpretación o un sistema alternativo de mensajería instantánea.

La carga de probar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LSAC la asumirán las empresas (art. 4.7 LSAC).

Información sobre incidencias

El art. 4.5 LSAC obliga a las empresas a informar a sus clientes de las incidencias relacionadas con la prestación del servicio o su continuidad, y determina que la administración competente desarrollará reglamentariamente esta cuestión.

La LSAC menciona además (art. 4.6 LSAC) que las empresas distribuidoras de electricidad, agua y gas natural deberán informar de forma inmediata y completa a las empresas comercializadoras de posibles incidencias que afecten al suministro.

La respuesta a incidencias basadas en averías que afecten de manera simultánea y masiva a la clientela en los servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones se realizará de manera simultánea y actualizada a todos los afectados a través del canal digital de la empresa, y en su caso, a través de los oportunos medios de comunicación (art. 13.9 LSAC).

Información sobre el servicio de atención a la clientela

Los canales de comunicación de atención a la clientela, que se detallan pormenorizadamente en el art. 7 LSAC, deberán figurar en el contrato, en las facturas o en su página web, en un apartado específico de fácil identificación, cumpliendo determinados criterios de accesibilidad. Las medidas que faciliten la accesibilidad también serán necesarias en los mostradores de los SAC presenciales (arts. 5 y 15 LSAC). Si el contrato se formaliza en un documento cuyo tamaño impide que se incluya la información de los canales del SAC, éstos deberán estar visibles en los lugares de venta, en las páginas web, en el propio medio de transporte o documento de compra, también siguiendo criterios de accesibilidad.

Antes de contratar, y sin perjuicio de las demás obligaciones de información que existan en virtud de la LGDCU y otras normas sectoriales, la empresa debe informar de forma clara y accesible sobre canales disponibles, mecanismos de constancia de presentación y contenido, medio que facilite el seguimiento, canales de comunicación de la resolución, sistemas de resolución extrajudicial de conflictos disponibles y horario del SAC. Adicionalmente, en servicios básicos de interés general prestados de modo continuado se deberá informar del tiempo máximos de resolución (art. 5.3 LSAC).

Dicha información debe figurar en los contratos, facturas y páginas web (art. 5.4 LSAC).

Atención telefónica y llamadas irregulares

La LSAC prohíbe el uso exclusivo de contestadores automáticos u otros medios análogos (art. 8.1 LSAC), y establece la necesidad de garantizar una atención personalizada desde las opciones del menú principal del canal telefónico, con posibilidad de solicitarla en cualquier momento. Se deberá garantizar que el 95% de las solicitudes de atención personalizada sean atendidas de media en un plazo inferior a 3 minutos desde



la solicitud (arts. 8.2 y 10.3 LSAC), y no se podrá cortar la comunicación con el cliente por razón de un tiempo de espera elevado (art. 8.4 LSAC). La clientela podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o departamento de calidad, que deberá atender a la persona en la misma comunicación o, si no es posible transferir en un plazo inferior a 3 minutos, podrá contactar con ella en otro momento dentro del mismo día laborable (art. 8.3 LSAC).

El servicio telefónico no puede implicar un coste superior a una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar (art. 10.1 LSAC), debiendo ofrecerse un número de teléfono alternativo cuando se utilicen líneas de tarificación especial (art. 10.2 LSAC). Están prohibidas las derivaciones desde teléfonos gratuitos a números de coste (art. 10.4 LSAC). Se deberán adoptar determinadas medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva, así como la atención prioritaria a personas mayores y con discapacidad.

Adicionalmente, la nueva redacción que se da al art. 21 LGDCU recoge que, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro y distribución de agua y energía, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo de pasajeros, transporte de viajeros por ferrocarril, transporte de viajeros en autobús o autocar, los sanitarios, así como aquellos que legalmente se determinen.

La actividad de atención a la clientela debe estar en todo caso claramente diferenciada de la comercial, y cuando se preste por vía telefónica deberá contar con números de teléfono específicos (art. 16.3 LSAC).

El apartado 4 del artículo 16 LSAC impone obligaciones para los operadores en relación con el bloqueo de determinadas llamadas irregulares. En este sentido, los operadores deberán elaborar sistemas y procedimientos técnicos que permitan identificar dichas llamadas. Para utilizarlos se requerirá autorización de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Por su parte, en el art. 62.1 LGDCU se añade que se presumirá que no existe voluntad de contratar, deviniendo nulo el contrato, en aquellos contratos suscritos vía telefónica con incumplimiento de lo previsto en la normativa relativa a llamadas no solicitadas. Se establece, en este sentido, que se entenderá que no existe consentimiento para la realización de la llamada que da lugar a la contratación si este no ha sido obtenido o renovado de forma expresa en los dos años anteriores a la comunicación. Como excepción, en la contratación de préstamos o créditos con entidades financieras en los que se haya perfeccionado el contrato y entregado las sumas prestadas, el incumplimiento de lo previsto en la normativa relativa a llamadas no solicitadas supondrá la aplicación al contrato de los intereses legales del dinero. Si el interés pactado fuese inferior al legal, se mantendrán los intereses pactados.

Seguimiento de la consulta, queja, reclamación o incidencia

El SAC deberá facilitar una clave identificativa (o tener un sistema de identificación por usuario, si son empresas de servicios de trato sucesivo) para el seguimiento de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia (art. 11 LSAC) y entregar un justificante en determinados supuestos. Si la clientela da su consentimiento expreso, la empresa deberá grabar la llamada, indicando el modo de acceder a la grabación, la cual habrá de conservarse, al menos, hasta que se haya notificado la resolución de la reclamación (art. 12 LSAC).

Resolución motivada

La resolución deberá contestar a todas las cuestiones expuestas por la clientela, con motivación precisa y completa si las deniega, en cuyo caso deberá, además, informar de los medios de resolución



extrajudicial de conflictos o los organismos a los que pueden acudir (art. 13 LSAC). No están permitidas las contestaciones genéricas (art. 13.1 LSAC).

Prohibición de la suspensión de la prestación del servicio

El art. 4.4 LSAC prohíbe con carácter general suspender la prestación de servicios de trato sucesivo con posterioridad a la reclamación cuando ésta esté relacionada directamente con el motivo de la suspensión que se pretende, en tanto no se haya comunicado la resolución de la reclamación. La norma añade que el sometimiento de la cuestión a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos suspenderá las acciones de gestión de cobro o de suspensión del servicio hasta la resolución expresa y motivada, salvo que la normativa sectorial disponga lo contrario (art. 13.8 LSAC).

Plazos para resolver

Con carácter general, el plazo máximo para resolver consultas, quejas, reclamaciones e incidencias es de 15 días hábiles desde su presentación, salvo lo dispuesto en norma sectorial (art. 17.1 LSAC).

En servicios de interés general de trato sucesivo, las consultas o incidencias sobre la continuidad del servicio deben responderse en un máximo de dos horas, dando la información de que se disponga sobre las causas y sobre el plazo estimado de restauración del servicio (art. 17.2 LSAC).

Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias sobre facturación o cobros indebidos deberán responderse en un máximo de cinco días.

Disponibilidad horaria

El horario del SAC debe ajustarse al horario comercial de la empresa. Si la actividad se desarrolla electrónicamente, el horario comercial será el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con consumidores. En servicios básicos prestados de forma continuada el canal para comunicar incidencias relativas a la continuidad del servicio debe estar disponible 24 horas al día, todos los días del año (art. 14 LSAC). En todo caso, la actividad de atención a la clientela debe estar claramente diferenciada de la comercial (art. 16 LSAC).

Sistema de evaluación y auditoría anual

Se exige implantar y documentar un sistema de medición de la satisfacción de la clientela que permita identificar las causas de la insatisfacción (art. 18 LSAC), así como un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio que será anual salvo en empresas que no superen determinados umbrales, en las que podrá ser bienal (art. 21.1 LSAC).

Se establecen normas sobre la documentación del sistema de evaluación, la cual deberá conservarse durante al menos cinco años (art. 21.2 LSAC). La documentación deberá estar a disposición de la administración competente al final del primer trimestre del año siguiente al que se haya realizado la evaluación, y se prevé la obligación de hacer pública en la web de la empresa la documentación descriptiva y la auditoría (art. 21.4 LSAC). El sistema deberá ser actualizado todas las veces que sea necesario (art. 21.5 LSAC).



Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, la empresa deberá encargar una auditoría realizada por una auditora acreditada por [ENAC](#). Esta auditoría también tendrá una periodicidad anual o, excepcionalmente, bienal (art. 22 LSAC).

Régimen sancionador (art. 23 LSAC)

El incumplimiento constituye infracción de consumo conforme al régimen general de la LGDCU y normativa autonómica aplicable, aplicando preferentemente la normativa sectorial. Además, se modifica la LGDCU para que la infracción del apartado “l)” del artículo 47 LGDCU, relativa a actuaciones discriminatorias, pase a considerarse grave o muy grave.

Por su parte, las infracciones en materia de protección de datos se sancionarán en virtud del [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE](#) (Reglamento general de protección de datos).

Para agravar o atenuar la sanción se tendrá en cuenta la reincidencia y el resarcimiento del daño.

Adicionalmente, en virtud de la Disposición Adicional Única (“**DAU**”), cuando en aplicación de la norma resultasen competentes órganos de diversas administraciones, se establecerán mecanismos de colaboración con carácter previo a la aplicación de la norma en el ámbito sancionador.

Entrada en vigor, plazo de adaptación y régimen transitorio

La ley, que resultará de aplicación en las CCAA en las que no se oponga a los regímenes competenciales de sus respectivos Estatutos de Autonomía (DAU), se publicó en el BOE el 27 de diciembre de 2025, y entró en vigor al día siguiente (DF 8^a). En virtud de su Disposición Transitoria Única (“**DTU**”), las empresas incluidas en su ámbito de aplicación deben adaptar sus servicios de atención a la clientela en el plazo de doce meses desde dicha entrada en vigor. Por tanto, el plazo previsto de adaptación de los SAC termina el **28 de diciembre de 2026**.

En relación con las obligaciones del art. 16.4 LSAC sobre el bloqueo de llamadas, se establece que los operadores notificarán a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en el plazo de **un mes desde la entrada en vigor** de la ley los criterios empleados para la detección del tráfico irregular identificado en dicho apartado (DTU, apartado 3).

Por último, en el caso de las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos, las estipulaciones previstas en el apartado 2 del artículo 14 y en los apartados 2, 3 y 4 del artículo 16 LSAC, no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no alcance la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca una cuota del mercado nacional del 5 % y no pertenezca a la categoría de empresas que se definen en el apartado 2 del artículo 2 LSAC (que recoge determinados umbrales). A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe analizando las cuotas de mercado y del tamaño de las empresas de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.

Modificación de otras normas

Esta ley contiene modificaciones concordantes de otras normas, como la [Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal](#) (en cuyo artículo 27 se incluye una nueva conducta desleal por engañoso), la [Ley de](#)



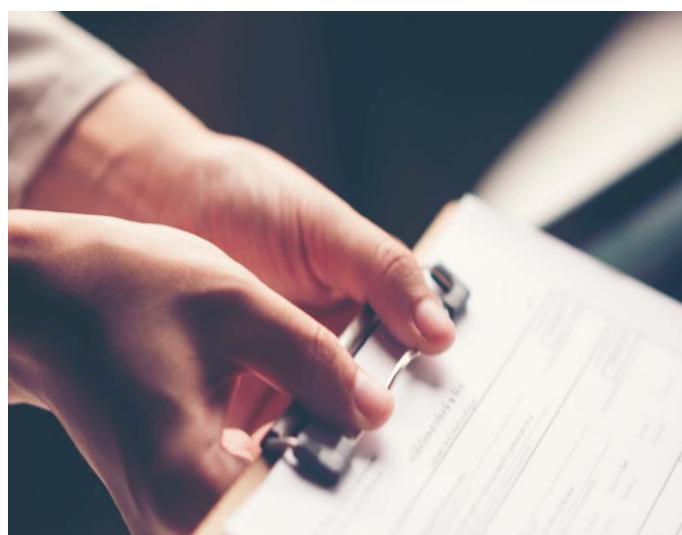
medidas de reforma del sistema financiero (ver publicación), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones y la LGDCU.

En esta última norma, además de los cambios concordantes con la LSAC (como la nueva redacción de los apartados dos y tres del art. 21 o el nuevo 47.1.q), se introducen algunos cambios adicionales, como los relativos a la información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios.

Así, en relación con el precio final (art. 20.1.c), se incluye expresamente la necesidad de informar sobre los potenciales gastos de gestión, y se añade que el precio final ofertado deberá respetar la normativa reguladora de precios que resulte de aplicación, en su caso, con referencia expresa a dicha normativa y los parámetros utilizados para la fijación del precio final. En el art. 20.4 se consigna que las reseñas deberán referirse a productos o servicios adquiridos o utilizados en los 30 días anteriores y que el empresario podrá responderla por el mismo canal, así como la posibilidad del empresario de solicitar su eliminación en determinadas circunstancias.

En el artículo 97 LGDCU, sobre información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, se añade en el apartado f) que la toma de decisiones automatizada para la personalización del precio de la que se informa al cliente “debe mantenerse invariable durante todo el proceso de compra”, y se añade que se debe informar también sobre “los parámetros que se han tenido en cuenta para llevar a cabo tal personalización, o sobre las fuentes de datos utilizadas en los casos de contratación de productos o servicios del sector financiero, que, en ningún caso, podrán ser discriminatorios ni explotar situaciones de urgencia o necesidad”.

Por último, en el apartado “p)” de ese mismo artículo 97 LGDCU se añade que en aquellos contratos de duración determinada, sujetos a renovación, se informará al consumidor o usuario, con quince días de antelación de forma previa al vencimiento del plazo para comunicar la voluntad de no renovación, del vencimiento de dicho plazo y de las consecuencias de no comunicar la cancelación de la renovación.



Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede enviar un mensaje a nuestro equipo del [Área de Conocimiento e Innovación](#) o dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.

©2025 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.



IS 713573