



GUÍA SOBRE LA LEY DE SERVICIOS A LA CLIENTELA

FEBRERO 2026



Índice

¿Cuál es el objetivo de la Ley?	3	¿Es obligatorio que las empresas tengan un servicio de atención telefónica y un servicio de mensajería instantánea?	7
¿A qué empresas se aplica la Ley?	3	¿Puede tener un coste para la clientela el servicio de atención telefónica?	7
¿A partir de cuándo es obligatorio cumplir con la norma?	3	¿Qué porcentaje de llamadas y en qué tiempo deben ser atendidas por la empresa?	8
¿A qué canales se aplica?	3	En el canal telefónico ¿qué opciones deben ofrecerse a las personas con discapacidad auditiva, de edad avanzada o con discapacidad?	8
¿Qué normativa tiene prioridad en caso de que existan varias normas que regulen el SAC?	3	¿Es necesario facilitar una clave identificativa?	8
¿Qué son los servicios de atención a la clientela?	4	¿Es necesario facilitar un justificante?	8
¿Qué es una consultas, una incidencia o una queja o reclamación?	4	¿Es necesario grabar las llamadas?	8
¿Cuáles son las características generales que debe tener el servicio?	4	¿Cómo se debe responder a las solicitudes de atención al cliente?	8
¿Cuáles son los requisitos generales que debe cumplir el SAC?	4	¿Cuál es el horario del SAC?	9
¿Se puede suspender el servicio mientras se resuelven las quejas o reclamaciones planteadas por el cliente?	5	¿Cómo deben garantizar las empresas la accesibilidad al SAC para las personas vulnerables?	9
¿Cómo se debe informar de las incidencias?	5	¿Se debe diferenciar el servicio de atención a la clientela de la labor comercial de la empresa?	9
¿Qué deben garantizar las empresas para que el SAC sea accesible a personas vulnerables?	5	¿Cuál es el plazo para resolver las solicitudes?	10
¿Dónde se debe informar sobre los canales para acceder al SAC?	5	¿Es necesario establecer un sistema de medición de la satisfacción del SAC?	10
¿Qué información y cuándo se debe informar sobre la existencia del SAC?	6	¿Es necesario medir la calidad del servicio de atención?	10
¿Cómo se debe informar sobre la existencia del SAC en el canal telefónico?	6	¿Se debe realizar una auditoría externa del SAC?	11
¿A través de qué medios se pueden presentar las solicitudes?	6	¿Deben colaborar las empresas con las asociaciones de consumidores para garantizar la calidad del SAC?	11
¿En qué idioma se deben atender las solicitudes?	7	¿Qué sucede en caso que se incumpla la ley?	11
¿Se pueden usar medios automatizados de respuesta?	7	¿Cuáles son las obligaciones que debe cumplir cualquier empresa en relación con el SAC?	11
¿Es obligatorio transferir la llamada a un supervisor?	7		
¿Qué obligaciones tienen las empresas respecto a los medios, la coordinación interna y la formación del personal para garantizar una atención a la clientela adecuada?	7		

La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, fue publicada en el Boletín Oficial del Estado el 27 de diciembre de 2025. Esta norma regula los servicios de atención a la clientela que prestan las empresas en relación con las personas consumidoras estableciendo diversas obligaciones para las empresas.

En esta Guía se recoge información con carácter meramente divulgativo sin que constituya asesoramiento legal ni profesional de ningún tipo.

Se puede consultar la norma en el siguiente [enlace](#).

¿Cuál es el objetivo de la Ley?

El objetivo de la Ley es establecer parámetros mínimos de calidad y un sistema de evaluación obligatoria para los servicios de atención a la clientela, con el fin de reforzar la protección de los consumidores y mejorar la eficiencia en la resolución de controversias de consumo.

¿A qué empresas se aplica la Ley?

La Ley es aplicable:

- A las empresas que ofrezcan en España:
 - › Cualquier tipo de producto o servicio y que, en el ejercicio económico anterior, haya cumplido, de forma individual o conjunta al grupo empresarial del que formen parte, al menos uno de los siguientes criterios:
 - 250 o más personas trabajadoras,
 - un volumen de negocio anual superior a 50 millones de euros, o
 - un balance anual superior a 43 millones de euros.
 - › Servicios de suministro y distribución de agua, gas o electricidad, transporte, servicios postales y, con carácter supletorio, a las que comercialicen servicios de comunicaciones electrónicas (incluidos los telefónicos) y servicios financieros, independientemente de su tamaño.

- A las administraciones públicas, sus organismos y empresas dependientes cuando exista una relación de consumo.

Asimismo, se modifican las obligaciones sobre atención a la clientela recogidas en la Ley de consumidores que son aplicables en general a cualquier empresa, con independencia de su tamaño o del tipo de producto o servicio que comercialice.

¿A partir de cuándo es obligatorio cumplir con la norma?

Las empresas disponen hasta el 28 de diciembre de 2026 para adaptar sus servicios de atención a la clientela a la Ley.

No obstante, para las entidades sin ánimo de lucro será necesario esperar a que se determinen los requisitos que sean aplicables y en caso de las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos, ciertos requisitos no le son aplicables en tanto en cuanto no alcance la empresa o el grupo al que pertenezca una cuota del mercado nacional del 5 %.

¿A qué canales se aplica?

La ley se aplica a todos los canales de comunicación por los que se preste el SAC (Servicio de Atención a la Clientela), tanto si se presta por la propia empresa como a través de un tercero e, independientemente, del lugar desde el que se preste el SAC.

¿Qué normativa tiene prioridad en caso de que existan varias normas que regulen el SAC?

En los casos que exista una normativa sectorial específica que regule los servicios de atención a la clientela, esa normativa es aplicable de forma preferente a la Ley de la clientela, por lo que lo dispuesto en esta Ley se aplica de manera supletoria cuando no exista una regulación específica.

¿Qué son los servicios de atención a la clientela?

Los servicios de atención a la clientela son el conjunto de medios, materiales y humanos, que la empresa pone a disposición de sus clientes para atender sus necesidades antes, durante y después de la compra de un bien o la prestación de un servicio.

Su función es recibir consultas, gestionar y resolver quejas o reclamaciones, atender averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relacionada con la venta de bienes o la prestación de servicios, ya se realice directamente por la propia empresa o mediante un tercero.

El servicio se puede prestar a través de diferentes canales de comunicación. Estos pueden incluir la atención presencial (en establecimientos abiertos al público o mediante visitas de agentes comerciales), salvo que una normativa sectorial no lo prohíba expresamente. Así como, cualquier forma de comunicación a distancia, como correo postal, atención telefónica, correo electrónico, formularios web u otras herramientas electrónicas. En cualquier caso, se debe garantizar la posibilidad de atención por una persona, si la clientela lo solicita.

¿Qué es una consulta, una incidencia o una queja o reclamación?

Es importante tener en cuenta que se regulan tres tipos distintos de solicitudes de atención, ya que en algún caso se establecen diferentes requisitos de gestión y tratamiento.

- **Consulta:** Cualquier solicitud de información o asesoramiento respecto a un bien, a un servicio contratado, o a una oferta comercial personalizada. Se distinguen dos tipos:
 - Consultas que se resuelven de forma inmediata.
 - Consultas que requieren acciones posteriores para su resolución.
- **Incidencia:** Cualquier gestión relacionada con la ejecución del contrato o de una oferta comercial. Este tipo de solicitud incluye, la notificación de averías, la

solicitud de baja total o parcial del servicio, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o planes de precios, así como otras situaciones análogas.

- **Queja o reclamación:** Cualquier manifestación sobre la entrega defectuosa de un producto o a la prestación inadecuada de un servicio o al incumplimiento o cumplimiento deficiente de una oferta realizada.

¿Cuáles son las características generales que debe tener el servicio?

El SAC debe ser gratuito, eficaz, inclusivo, no discriminatorio evaluable y accesible para cualquier persona.

¿Cuáles son los requisitos generales que debe cumplir el SAC?

En general, el SAC debe permitir a los clientes:

- a. Presentar quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y recibir la comunicación sobre su resolución.
- b. Reclamar de forma rápida en caso de errores, defectos, deterioros u otras incidencias.
- c. Obtener un justificante por escrito en un soporte duradero elegido por la clientela y una clave identificativa que deje constancia de las consultas que requieran seguimiento, así como de cualquier queja, reclamación o incidencia.
- d. Cuando corresponda, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio prestado, total o parcial, así como otras compensaciones legales en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o de la oferta comercial.
- e. En el caso de personas consumidoras vulnerables y especialmente de personas con discapacidad, poder elegir el formato de comunicación con el SAC.

Y además, si la empresa vende cualquier tipo de servicio, el SAC debe permitir a los clientes:

- a. Acceder a información clara sobre la naturaleza, características, condiciones y utilidad del servicio o producto contratado, presentada de forma personalizada.
- b. Obtener información veraz, suficiente, transparente, actualizada y eficaz sobre cualquier incidencia relacionada con la prestación normal del servicio.
- c. Conocer los niveles mínimos de calidad del servicio y los mecanismos para acreditar su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad ofrecidas.

¿Se puede suspender el servicio mientras se resuelven las quejas o reclamaciones planteadas por el cliente?

La empresa no puede interrumpir el servicio, en los contratos de servicios cuya prestación se prolonga en el tiempo, siempre que la reclamación esté directamente relacionada con la causa de la suspensión, hasta que se comunique la resolución de la reclamación de forma motivada, salvo que la normativa sectorial establezca otra cosa.

No obstante, sí se podrá suspender cuando el mantenimiento del servicio suponga un riesgo para la seguridad.

¿Cómo se debe informar de las incidencias?

Las empresas deben informar de cualquier incidencia que afecte a la prestación o continuidad del servicio a través de un soporte duradero, de acuerdo con el medio de comunicación elegido por la clientela y los datos de contacto que ésta haya facilitado los cuales debe mantener actualizados.

La información debe ser veraz, precisa y comunicada de manera inmediata una

vez que la empresa tenga conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que la clientela la solicite.

¿Qué deben garantizar las empresas para que el SAC sea accesible a personas vulnerables?

Las empresas deben garantizar que el SAC sea accesible para las personas consumidoras vulnerables, especialmente para personas con discapacidad o de edad avanzada, teniendo en cuenta su nivel de competencias digitales. En caso de utilizar canal presencial debe ofrecer, si lo solicitan, los apoyos necesarios y brindarles una atención personalizada e individualizada.

¿Dónde se debe informar sobre los canales para acceder al SAC?

Se debe informar claramente sobre cuáles son los canales de comunicación en el contrato, en las facturas emitidas o en la página web de la empresa, dentro de un apartado específico y de fácil identificación.

La información debe ser universalmente accesible. El tamaño de la letra debe ser como mínimo de 2.5 mm. y el espacio entre líneas como mínimo de 1.15 mm. y con suficiente contraste con el fondo. Además, debe incluir formatos de lectura fácil y pictogramas y situarse en un lugar destacado. En las páginas web, esta información debe estar disponible en la página de inicio y si se usa medios audiovisuales para informar sobre el SAC, estos deben ser igualmente accesibles.

Si el SAC se presta de forma presencial, los mostradores deben contar con medidas que faciliten el acceso a la información y a la comunicación.

Cuando el resguardo de la compra o el ticket no permita facilitar la información sobre el SAC esta debe estar visible en los lugares de venta, en las páginas web de las empresas y en el caso de los servicios de transporte en el propio vehículo de transporte.

¿Qué información y cuándo se debe informar sobre la existencia del SAC?

Se debe informar sobre el SAC antes de que la clientela contrate un servicio o realice una compra, en las condiciones generales de contratación, en la web, si existe y en las facturas relacionadas con el contrato de forma clara, comprensible y fácilmente accesible. Se debe informar sobre:

- a. Los canales a través de los cuales puede contactar con el SAC estos son: el canal utilizado para celebrar el contrato, el postal, el telefónico y uno electrónico.
- b. El mecanismo que garantice la constancia, en soporte duradero, de la presentación y contenido de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.
- c. El medio que permita conocer el estado de tramitación de las solicitudes que no hayan sido resueltas telefónicamente o por medios telemáticos en la comunicación inicial. Este medio debe ser inteligible, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, adaptado a las características de los usuarios en todos sus formatos.
- d. Cuando se trate de servicios básicos de interés general prestados de forma continuada, el tiempo máximo previsto para resolver cada tipo de solicitud, sin superar en ningún caso los límites fijados por la normativa general o sectorial aplicable.
- e. Los canales disponibles para comunicar la resolución estos son: el canal utilizado usado para celebrar el contrato, el postal, el telefónico y uno electrónico.
- f. Los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede acudir y la forma de acceder a ellos. Si la empresa no está adherida a dichos sistemas, deberá informar sobre los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos. En este sentido, las empresas adheridas al Código de Conducta de Confianza Online y que muestren la cláusula de adhesión en sus condiciones generales, darían cumplimiento a este requisito.
- g. El horario del SAC.

¿Cómo se debe informar sobre la existencia del SAC en el canal telefónico?

En caso de que se utilice la atención telefónica, para informar sobre SAC se debe proporcionar la información mencionada anteriormente mediante locuciones informativas accesibles, sin coste adicional de forma que se pueda acceder voluntariamente a la información de manera comprensible y sencilla.

Estas locuciones deben incluir sistemas de mensajería instantánea y videollamada, que faciliten la comunicación a clientes con dificultades de comunicación oral o auditiva, así como a personas con parálisis cerebral sin comunicación oral o con disartria.

Asimismo, se debe ofrecer un medio alternativo para que las personas con discapacidad, especialmente quienes tengan problemas de audición o expresión oral, puedan contactar con el SAC.

¿A través de qué medios se pueden presentar las solicitudes?

Se debe permitir presentar solicitudes de atención a través del medio que se usó para realizar el pedido o la compra y a través de correo postal, teléfono y un medio electrónico.

Las empresas deben atender las solicitudes que reciban tanto en la dirección postal de la sede social, como en la que aparezca en la web o en cualquier otra que haya facilitado.

Las empresas que dispongan de establecimientos físicos abiertos al público, ya sean propios o franquiciados, deben atender las solicitudes que se presenten en cualquiera de ellos y proporcionar una clave identificativa y si disponen de un servicio centralizado pueden facilitar el acceso al mismo en sus establecimientos físicos.

¿En qué idioma se deben atender las solicitudes?

Las empresas tienen la obligación de atender las solicitudes que se presenten en castellano y, en las lenguas cooficiales, cuando la clientela resida en comunidades autónomas donde exista otra lengua oficial y la empresa preste servicios en esas comunidades autónomas.

¿Se pueden usar medios automatizados de respuesta?

Si se pueden usar medios automatizados de respuesta, como contestadores automáticos o bots conversacionales, pero no como único canal. Siempre debe haber, al menos, un medio que permita interacción directa y personalizada con una persona, quien debe identificarse cumpliendo la normativa de protección de datos. Además, se debe garantizar que el acceso al operador esté disponible desde las opciones del menú principal del canal telefónico o electrónico y en cualquier momento.

Se debe atender la solicitud de atención personalizada a la mayor brevedad posible, garantizando que el 95 % de las solicitudes sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos desde que se solicite.

Las empresas no podrán cortar una comunicación con la clientela por motivo de tiempo de espera elevado.

¿Es obligatorio transferir la llamada a un supervisor?

Si la persona que llama a SAC no está satisfecha con la atención ofrecida por el operador, podrá solicitar que la comunicación sea transferida a un supervisor o a un departamento de calidad, quienes deben atenderla durante la misma comunicación.

Si no es posible dicha transferencia en un plazo inferior a tres minutos, se podrá contactar posteriormente, pero siempre dentro del mismo día laborable en que se recibió la comunicación.

¿Qué obligaciones tienen las empresas respecto a los medios, la coordinación interna y la formación del personal para garantizar una atención a la clientela adecuada?

Las empresas deben garantizar que los servicios de atención a la clientela cuenten con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para asegurar la transmisión de información, la coordinación entre los departamentos de la empresa, y proporcionar al personal la formación y capacitación adecuada según la actividad de la empresa sobre idiomas cooficiales, accesibilidad universal y atención a personas vulnerables, adaptando la formación de manera continua según las necesidades del sector y la tecnología.

¿Es obligatorio que las empresas tengan un servicio de atención telefónica y un servicio de mensajería instantánea?

Sí, es obligatorio tener un servicio de atención telefónica, sin que suponga un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar, pero no disponer de un servicio de mensajería instantánea para atender al SAC.

¿Puede tener un coste para la clientela el servicio de atención telefónica?

Si se ofrece una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste se debe informar, en igualdad de condiciones, sobre un número geográfico o móvil alternativo y sobre el coste asociado a cada numeración. En ningún caso, el servicio de atención telefónica puede generar ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, para la empresa a costa de la clientela, así como, desviar las llamadas realizadas a un teléfono gratuito a un número que implique un coste para la clientela.

En los servicios básicos de interés general, como los de suministro de agua y energía, servicios financieros y de seguros, transporte o sanidad, las empresas están obligadas a disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente.

¿Qué porcentaje de llamadas y en qué tiempo deben ser atendidas por la empresa?

Se deben atender las llamadas de forma efectiva, esto es, permitiendo al cliente exponer el motivo de su solicitud y solicitar la atención de un operador, a la mayor brevedad, garantizando que el 95 % de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

En el canal telefónico ¿qué opciones deben ofrecerse a las personas con discapacidad auditiva, de edad avanzada o con discapacidad?

Para las personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico debe ser accesible y ofrecerse a elección de la clientela un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea a través de una app del móvil de uso generalizado o un sistema de vídeo interpretación en lengua de signos u otro sistema de naturaleza similar.

Para las personas de edad avanzada o con discapacidad el canal telefónico deberá garantizarles atención prioritaria frente a otros usuarios.

¿Es necesario facilitar una clave identificativa?

Si es necesario facilitar una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia que se realice y en los casos que se presten servicios de forma continuada durante un tiempo hay que tener un método de identificación de la clientela que permita identificar fácilmente a la clientela y la solicitud realizada.

En el caso de las consultas, solo es necesario facilitar la clave cuando la consulta no se resuelva en el momento y no pueda ser resuelta durante el transcurso de la propia comunicación o el cliente lo solicite expresamente o una norma legal lo exija.

La clave se debe comunicar durante la interlocución relacionada con la solicitud y debe servir para seguir el estado de la tramitación de la solicitud de forma fácil accesible, viable y ágil.

¿Es necesario facilitar un justificante?

Además de proporcionar una clave identificativa, se debe facilitar un justificante donde conste el contenido, la fecha y la hora de su recepción cuando el cliente lo solicite expresamente o lo exija una norma.

No obstante, en el caso de las consultas, solo es obligatorio facilitar el justificante cuando la respuesta tenga relación con un contrato celebrado previamente.

La entrega del justificante se debe realizar en un soporte de naturaleza duradera, por la misma vía por la que se ha presentado la solicitud o por el medio que elija la clientela entre los dispuestos por la empresa. En caso que el cliente no facilite los datos necesarios para que la empresa le facilite el justificante, la empresa debe pedirselos.

¿Es necesario grabar las llamadas?

Si se presenta la solicitud a través de una llamada, videollamada o mensajería instantánea, y si el cliente da su consentimiento expreso, la empresa deberá grabar la llamada e informar del medio para acceder a ella en el justificante. En estos casos la empresa debe conservar la copia de esta grabación o de su transcripción, al menos, hasta que el cliente haya sido notificado de la resolución de la solicitud.

¿Cómo se debe responder a las solicitudes de atención al cliente?

Las respuestas deben estar debidamente motivadas. Se debe dar contestación a todas las cuestiones planteadas e incorporar una motivación precisa y completa en caso de que no se atiendan las peticiones realizadas. No se puede responder de forma genérica.

No se pueden cerrar las solicitudes si ha finalizado el plazo de tiempo establecido salvo que no se hayan podido resolver porque el cliente no ha facilitado la información o documentación solicitada.

Si la solicitud está incompleta se debe, de forma verificable, indicar a la clientela que tiene al menos diez días hábiles para completar o corregir la solicitud e informarle de que es lo que sucede sino responde en el plazo señalado. En estos casos el plazo para resolver comenzará desde el día que el cliente corrija la solicitud y si no la corrige se puede cerrar.

Se debe comunicar la respuesta por el mismo medio que utilizó la clientela para presentar la solicitud o por el medio que el cliente elija entre los que la empresa ofrece.

Si la reclamación se resuelve por teléfono, videollamada o mensajería instantánea, y el cliente da su consentimiento, la empresa debe grabar la comunicación. Además, deberá informarle de cómo puede acceder a la grabación.

La empresa debe responder a la solicitud en el mismo idioma en se haya presentado, conforme a lo establecido en la normativa.

Si la empresa no accede a lo solicitado debe informar sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede acudir la clientela y la forma de acceder a ellos. Si la empresa no está adherida a dichos sistemas, deberá informar sobre los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos.

La presentación de la reclamación ante un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, salvo en los casos en que así lo determine la normativa.

Cuando ocurra una avería que afecte a muchos clientes al mismo tiempo en los servicios de agua, energía o telecomunicaciones, la empresa debe informar a todos los afectados a la vez. La información debe ser actualizada y enviada principalmente por los canales digitales de la empresa, como correo electrónico, redes sociales, sitio web o aplicaciones móviles. Si es necesario, también se podrá usar otros medios de comunicación adecuados. Si la incidencia fue presentada por un medio no digital, la empresa debe responder en el mismo formato en que se recibió y, como mínimo, también enviar un aviso por SMS.

¿Cuál es el horario del SAC?

El horario del SAC debe ser el mismo que el horario comercial de la empresa, tanto si la actividad se realiza en establecimientos físicos como por medios electrónicos. En el caso de los medios electrónicos, se entiende que el horario comercial es el tiempo durante el cual los consumidores pueden realizar pedidos.

Además, en el caso de que se presten servicios básicos de interés general, el SAC debe estar disponible en todo momento para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

¿Cómo deben garantizar las empresas la accesibilidad al SAC para las personas vulnerables?

El SAC debe diseñarse conforme a los principios de accesibilidad universal, igualdad y no discriminación.

Si existe una imposibilidad técnica excepcional, se deben ofrecer medios alternativos que garanticen el acceso en igualdad de condiciones a las personas vulnerables, con discapacidad o de edad avanzada y al menos por el mismo medio que se usó para realizar el contrato.

En los servicios presenciales, los puntos de atención deben contar con medidas que faciliten el acceso a la información y a la comunicación.

Se considerará que existe una situación de vulnerabilidad cuando así lo manifieste la propia persona consumidora.

¿Se debe diferenciar el servicio de atención a la clientela de la labor comercial de la empresa?

Si, el SAC debe estar claramente diferenciado del resto de actividades de la empresa, de forma que se pueda identificar que su finalidad es resolver las solicitudes de

atención que se realicen. Cuando se preste por vía telefónica debe realizarse a través de un código numérico específico y diferenciado del código utilizado para desarrollar la actividad comercial de la empresa.

El SAC no puede usarse para realizar ofertas comerciales, salvo que la clientela lo solicite o que la oferta esté directamente relacionada con la resolución del problema y suponga una mejora para el cliente.

Asimismo, los operadores de telecomunicaciones deberán bloquear llamadas procedentes de números de tarifas especiales o de llamadas comerciales que no cumplan los requisitos legales, aplicando sistemas técnicos autorizados por la autoridad competente.

¿Cuál es el plazo para resolver las solicitudes?

Las empresas deben resolver las solicitudes en el menor tiempo posible y, como máximo, en quince días hábiles desde su presentación, salvo que se establezca otro plazo diferente en una norma.

Las solicitudes relacionadas con facturación o cobros indebidos, deben ser respondidas en el plazo máximo de cinco días.

En los contratos de larga duración de servicios básicos de interés general, las consultas o incidencias que afecten a la continuidad del servicio deben atenderse en un plazo máximo de dos horas, informando sobre las causas y el tiempo estimado de restablecimiento.

¿Es necesario establecer un sistema de medición de la satisfacción del SAC?

La necesidad de que las empresas implementen un sistema para medir el grado de satisfacción de los clientes respecto al trato recibido por el SAC, y que permita

diferenciar si las causas de insatisfacción, se derivan específicamente de la mala prestación del servicio o contrato realizado, o de SAC.

El sistema de medición se debe diseñar bajo los presupuestos de accesibilidad universal y el uso de soportes accesibles que permitan la respuesta a las personas consumidoras vulnerables.

La implantación del sistema de evaluación debe realizarse de acuerdo con la normativa laboral, habiendo informado al comité de empresa sobre los algoritmos usados que afectan al empleo y las condiciones de trabajo, y sobre la implantación y revisión de sistemas de organización y control del trabajo, estudios de tiempos, sistemas de control, incentivos y valoración de puestos.

Las encuestas de satisfacción solo se pueden hacer después de resolver la solicitud.

¿Es necesario medir la calidad del servicio de atención?

Las empresas deben implementar y documentar un sistema anual de medición del nivel de calidad del servicio que incluya los parámetros establecidos en la norma.

Las empresas con menos de 250 empleados y con un volumen de negocios anual menor de 50 millones de euros, o un balance general anual menor de 43 millones de euros, pueden hacer la medición cada dos años, si lo justifican según el volumen de solicitudes presentadas en relación con el total de servicios prestados.

El sistema de evaluación debe documentarse de forma que se pueda garantizar su integridad e idoneidad para permitir su inspección por la administración competente, y la auditoría por una entidad externa. La empresa debe conservar la documentación durante al menos cinco años y tenerla en formato electrónico a disposición de la administración al final del primer trimestre del año siguiente al que se haya realizado la evaluación para atender los requerimientos que se realicen de forma telemática.

Además, se debe hacer pública la documentación de la evaluación y la auditoría a través de su página web.

El sistema de evaluación debe ser actualizado cuando sea necesario para ajustarse a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros y para corregir las deficiencias señaladas por la administración o el informe de auditoría que se realice.

¿Se debe realizar una auditoría externa del SAC?

Las empresas deben contratar una auditoría anual para asegurar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas sobre la calidad de sus servicios de atención. La auditoría debe verificar que la empresa tiene un sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio documentado y conforme a la ley, que coincide con el puesto a disposición de la administración y que el error en la medición de cada parámetro no es superior al 5% del valor real.

Las empresas con menos de 250 empleados y con un volumen de negocios anual menor de 50 millones de euros o un balance general anual menor de 43 millones de euros, pueden hacer la auditoría cada dos años si lo justifican según el volumen de solicitudes presentadas en relación con el total de servicios prestados.

La auditoría debe ser realizada por una empresa acreditada por ENAC.

¿Deben colaborar las empresas con las asociaciones de consumidores para garantizar la calidad del SAC?

Las empresas deben establecer marcos de colaboración estables con las asociaciones de consumidores más representativas, ya sea de manera general o sectorial, para garantizar la calidad y eficacia de sus servicios de atención a la clientela. La Administración fomentará la colaboración entre los órganos consultivos en materia de consumo y las asociaciones de consumidores con las organizaciones empresariales de forma sectorial o general.

¿Qué sucede en caso que se incumpla la ley?

El incumplimiento de la ley puede ser sancionado según lo dispuesto en el régimen sancionador previsto en la Ley de consumidores y en la normativa autonómica que resulte de aplicación. Estas sanciones pueden alcanzar hasta 1.000.000 de euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido en el caso de las infracciones muy graves.

¿Cuáles son las obligaciones que debe cumplir cualquier empresa en relación con el SAC?

La ley modifica las obligaciones en materia de atención a la clientela previstas en la Ley de Consumidores, que resultan aplicables con carácter general a cualquier empresa, con independencia de su tamaño, del tipo de producto o servicio que comercialicen, sin que deben deban alcanzar los niveles de calidad exigidos, específicamente, para las empresas que tengan el tamaño o presten los servicios indicados.

En este sentido, cualquier empresa está obligada a disponer de un SAC que permita comprobar las características y condiciones del bien o servicio contratado, presentar reclamaciones, hacer valer las garantías ofrecidas y obtener la devolución del precio cuando proceda.

Deben garantizar que las quejas y reclamaciones queden registradas, proporcionando un código identificativo y un justificante por escrito, en soporte duradero. Cuando el SAC se preste por teléfono o medios electrónicos, la empresa debe asegurar una atención personal directa, diseñar estos servicios de forma accesible para todas las personas y mantenerlos claramente diferenciados de otras actividades empresariales, sin utilizarlos con fines publicitarios.

Se debe garantizar que las llamadas relacionadas con el contrato no tengan un coste superior al de una llamada estándar. En caso de utilizar líneas de tarificación especial, deben ofrecer igualmente un número geográfico o móvil alternativo.

Además, deben informar de todos los medios disponibles para presentar reclamaciones o solicitar información, incluyendo al menos la vía postal, telefónica y electrónica, así como comunicar su dirección legal cuando sea distinta de la habitual. Las empresas deben responder a las reclamaciones en el menor tiempo posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de quince días. Finalmente, cuando una reclamación no sea resuelta satisfactoriamente, las empresas deben facilitar el acceso a mecanismos de resolución alternativa de conflictos e informar al consumidor sobre estos. En este sentido, Confianza Online es un sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de comercio electrónico, acreditado por el Ministerio de Consumo y comunicado a la Comisión Europea. Por lo que, aquellas empresas que están adheridas a su Código de Conducta y muestran la cláusula de adhesión, además de informar a los consumidores y usuarios sobre la posibilidad de acudir a dicho mecanismo cuando la reclamación no sea resuelta satisfactoriamente, estarían cumpliendo con el deber de información establecido en la norma.



www.adigital.org



www.confianzaonline.es



www.asociacioncex.org