Lista de cumplimiento de la Ley 10/2025, de servicios de atención a la clientela

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Cada casilla [ ] se marca solo cuando hay una comprobación que lo demuestra. Las casillas que no aplican por el sector se tachan y se anota por qué.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

SECTOR
[sector]

REVISIÓN
[fecha]

ASISTEN
[soporte, legal y dirección]

LA LEY, EN CIFRAS

15 días hábiles	5 días	3 minutos	28 dic 2026
Máximo para resolver	Facturación o cobros indebidos	Para que atienda una persona	Fin del plazo de adaptación

00 Datos de la revisión

Empresa [Nombre de la empresa]. Grupo al que pertenece [Nombre, si lo hay]. Sector [sector]. Canales de atención [teléfono, correo, chat, WhatsApp, presencial, postal]. Quién presta el servicio [equipo propio / un tercero]. Fecha de la revisión [fecha]. Asisten por soporte, por legal y por dirección [nombres].

01 Si la ley obliga a la empresa (artículo 2)

- ☐ La empresa presta en España alguno de los servicios básicos de interés general del artículo 2.1. Suministro y distribución de agua, gas y electricidad, transporte de viajeros, servicios postales, comunicaciones electrónicas o servicios financieros.
- ☐ La empresa vende bienes o presta otros servicios en España destinados principalmente a personas consumidoras y, en el ejercicio anterior, sola o en su grupo, ocupó al menos a 250 personas, o superó 50 millones de euros de volumen de negocios, o superó 43 millones de euros de balance.

- [ ] Si se marca alguna de las dos casillas anteriores, la ley se aplica, también cuando el servicio de atención lo presta un tercero y con independencia del canal.
- [ ] Consta si la empresa tiene normativa sectorial de atención a la clientela. Si la tiene, se aplica con preferencia y esta ley queda como supletoria.
- [ ] La conclusión está escrita y la firma la asesoría jurídica.

02 Información sobre el servicio (artículo 5)

- [ ] Los canales de atención figuran en el contrato, en las facturas o en la web, en un apartado fácil de identificar. En la web están en la página de inicio.
- [ ] Antes de contratar, el cliente recibe la información del servicio de atención. Canales, cómo queda constancia de lo que presenta, cómo sigue su caso, canales por los que se comunica la resolución, sistemas de resolución extrajudicial y horario.
- [ ] Esa información forma parte del contrato y está en la web y en las facturas.
- [ ] La información es accesible y fácil de leer.

03 Canales e idioma (artículo 7)

- [ ] Se admiten consultas, quejas, reclamaciones e incidencias por el mismo canal por el que se inició la relación contractual.
- [ ] Se admiten, al menos, por vía postal, por teléfono y por un medio de comunicación electrónica.
- [ ] Si la empresa presta servicios en comunidades autónomas con otra lengua oficial, el cliente puede presentar su caso y recibir la respuesta en esa lengua.
- [ ] Los establecimientos abiertos al público aceptan los casos y entregan la clave identificativa, o dan acceso al servicio centralizado.

04 Atención por una persona (artículo 8)

- [ ] Ningún canal usa un contestador automático o un medio análogo como única vía de atención.
- [ ] El contestador o el bot ofrece la posibilidad de pedir una persona en cualquier momento de la interacción, desde su inicio.
- [ ] La persona que atiende contesta en tiempo real y se identifica al inicio de la conversación.
- [ ] El 95 % de las peticiones de atención por una persona se atienden, de media, en menos de tres minutos desde la petición. Se mide y se guarda la medición.
- [ ] Si el cliente no queda satisfecho con quien le atiende, puede pedir una persona supervisora o un departamento de calidad, que le atiende en la misma comunicación. Si no es posible en menos de tres minutos, se le contacta dentro del mismo día laborable.
- [ ] No se corta ninguna comunicación por un tiempo de espera elevado.

05 Atención telefónica (artículo 10)

- ☐ Hay un servicio de atención telefónica y la llamada no cuesta más que una llamada a un fijo geográfico o a un móvil estándar.
- ☐ Si se usa una línea de tarificación especial con coste, se informa en igualdad de condiciones de un número geográfico o móvil alternativo.
- ☐ El 95 % de las llamadas se atienden, de media, en menos de tres minutos. Una llamada no cuenta como atendida si no deja exponer el motivo y pedir una persona.
- ☐ Ningún teléfono gratuito deriva a números con coste.
- ☐ Las personas de edad avanzada o con discapacidad tienen atención prioritaria por teléfono, y hay un sistema alternativo para las personas con discapacidad auditiva.

06 Clave identificativa y justificante (artículos 11 y 12)

- ☐ Cada queja, reclamación o incidencia, y cada consulta que no se resuelve en el momento, recibe una clave identificativa.
- ☐ La clave se comunica al cliente durante la conversación y con ella puede seguir el estado de su caso.
- ☐ Cuando el cliente lo pide, se le entrega en el transcurso de la comunicación un justificante en soporte duradero, con el contenido, la fecha y la hora de recepción.
- ☐ El justificante se entrega por la vía por la que se presentó el caso o por la que elija el cliente entre las disponibles.
- ☐ Cuando el caso llega por llamada, videollamada o mensajería instantánea y el cliente consiente de forma expresa, se conserva la grabación o su transcripción al menos hasta notificar la resolución.

07 Resolución y notificación (artículo 13)

- ☐ Cada resolución contesta a todas las cuestiones que planteó el cliente.
- ☐ Cuando no se le da la razón, la resolución explica el motivo de forma precisa y completa. No hay contestaciones genéricas.
- ☐ Ningún caso se cierra por el paso del plazo si el retraso no es imputable al cliente.
- ☐ Si el caso llega incompleto, el cliente tiene al menos diez días hábiles para subsanarlo, y se le avisa de las consecuencias de no hacerlo.
- ☐ La resolución se comunica por el mismo medio por el que se presentó el caso, o por el que eligió el cliente, y en la misma lengua.
- ☐ La resolución que no da la razón al cliente informa de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos y de cómo acceder a ellos.

08 Plazos (artículo 17)

- ☐ Los casos se resuelven en el plazo más breve posible y, en todo caso, en quince días hábiles como máximo desde su presentación, salvo que la normativa sectorial fije otro plazo.
- ☐ Los casos de facturación o cobros indebidos se responden en cinco días como máximo.
- ☐ En los servicios básicos de tracto sucesivo, las consultas o incidencias sobre cortes o suspensión del servicio se responden en dos horas como máximo, con las causas conocidas y el plazo estimado de restauración.
- ☐ El plazo interno del equipo es más corto que el de la ley, y hay un aviso antes de que venza.
- ☐ Los casos de facturación se distinguen de los demás al registrarlos.

09 Horario, accesibilidad y servicio diferenciado (artículos 14, 15 y 16)

- ☐ El horario del servicio de atención se ajusta al horario comercial. Si la actividad es electrónica, al tiempo en que se pueden hacer transacciones.
- ☐ En los servicios básicos de prestación continuada, las incidencias sobre la continuidad del servicio se pueden comunicar 24 horas al día, todos los días del año.
- ☐ El servicio sigue los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, con medios complementarios para las personas consumidoras vulnerables.
- ☐ El servicio de atención está identificado y diferenciado de las demás actividades de la empresa. Por teléfono tiene un código numérico distinto del comercial.
- ☐ En los casos sobre la continuidad de un servicio básico no se aprovecha para hacer ofertas comerciales, salvo que el cliente lo pida o que resuelvan el caso con una mejora para él.

10 Medios, formación y datos (artículos 9 y 20)

- ☐ El servicio tiene medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados, también cuando lo presta un tercero.
- ☐ Quien atiende y quien diseña y gestiona los medios automatizados tiene formación adecuada, con formación específica en accesibilidad y en atención a personas consumidoras vulnerables.
- ☐ La información que el servicio de atención necesita de otros departamentos le llega, y está escrito cómo.
- ☐ El tratamiento de datos personales del servicio cumple el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018.

11 Satisfacción, evaluación y auditoría (artículos 18, 19, 21 y 22)

- ☐ Hay un sistema documentado para conocer la satisfacción del cliente con el trato recibido, que permite identificar las causas de insatisfacción, y un registro de sus resultados.
- ☐ Ninguna encuesta de satisfacción se envía antes de resolver el caso.

☐ Hay un sistema anual de evaluación de la calidad del servicio, documentado, que incluye los parámetros de este capítulo. La documentación se conserva al menos cinco años.

☐ Una copia actualizada está a disposición de la Administración al final del primer trimestre del año siguiente, y la documentación y su auditoría están publicadas en la web.

☐ Se contrata una auditoría anual con una empresa auditora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

☐ Hay un marco estable de colaboración con asociaciones de consumidores y usuarios.

☐ Si la empresa es del sector financiero, consta que los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 no se le aplican y qué exige su normativa sectorial en su lugar.

12 Cuadro de cumplimiento

Una fila por obligación. La tercera columna lleva un nombre, no un departamento. La ley pone en la empresa la carga de probar que cumple, así que cada fila necesita una comprobación que deje rastro.

Qué pide la ley	Cómo se comprueba	Quién lo lleva
Resolver en quince días hábiles como máximo (artículo 17.1)	Informe mensual de casos cerrados fuera de plazo y de casos abiertos con más de diez días	[Responsable de soporte]
Responder en cinco días a lo de facturación o cobros indebidos (artículo 17.3)	Los casos de facturación llevan su etiqueta y su propio plazo	[Nombre]
Atención por una persona a petición, en cualquier momento (artículo 8.2)	Prueba en cada canal pidiendo una persona al inicio y a mitad de la conversación	[Nombre]
El 95 % de las peticiones de una persona, atendidas de media en menos de tres minutos (artículo 8.2)	Tiempo entre la petición y la primera respuesta de una persona, por canal	[Nombre]
El 95 % de las llamadas, atendidas de media en menos de tres minutos (artículo 10.3)	Informe de la centralita	[Nombre]
Clave identificativa de cada caso (artículo 11)	El cliente recibe la clave durante la conversación y puede seguir el caso con ella	[Nombre]
Justificante en soporte duradero cuando el cliente lo pide (artículo 12)	Mensaje de acuse con el contenido, la fecha y la hora de recepción	[Nombre]
Resolución motivada, sin contestaciones genéricas (artículo 13.1)	Revisión mensual de una muestra de resoluciones que no dan la razón al cliente	[Nombre]
No cerrar un caso por el paso del plazo (artículo 13.2)	Revisión de las reglas de cierre automático	[Nombre]
Canal postal, telefónico, electrónico y el mismo por el que se contrató (artículo 7.1)	Página de contacto, contrato y facturas	[Nombre]

Qué pide la ley	Cómo se comprueba	Quién lo lleva
Encuesta de satisfacción solo después de resolver (artículo 18.2)	Momento en que se envía la encuesta en cada canal	[Nombre]
Evaluación anual documentada, auditada y publicada en la web (artículos 21 y 22)	Documento de evaluación, informe de auditoría y enlace público	[Dirección y calidad]
Formación de quien atiende y de quien diseña los medios automatizados (artículo 9.2)	Registro de formación, con fechas y contenido	[Nombre]

13

Plan y decisión

Obligaciones que ya se cumplen [lista]. Obligaciones pendientes, con responsable y fecha [lista]. Fecha límite de adaptación que ha confirmado la asesoría [fecha]. Próxima revisión de este cuadro [fecha].