

En Madrid, 09 de enero de 2026

NOTA INFORMATIVA T&L

LEY 10/2025, DE 26 DE DICIEMBRE, POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

A partir de la práctica administrativa un elevado número de conflictos entre empresas y personas consumidoras o usuarias podrían resolverse de manera más ágil y eficaz si los servicios de atención a la clientela funcionaran adecuadamente como primera vía de resolución.

En este contexto se aprueba la **Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela** cuyo objetivo fundamental es la modernización, homogeneización y mejora de estos servicios, adaptándolos a los actuales usos comerciales, a la transformación digital y a las legítimas expectativas de las personas consumidoras y usuarias, reforzando la calidad de la prestación.

La norma tiene por objeto la regulación de los **niveles mínimos de calidad que deben cumplir los servicios de atención a la clientela**, así como el **establecimiento de sistemas de evaluación y control** que permitan verificar su correcto funcionamiento. Esta regulación se dirige:

- A **empresas que prestan determinados servicios de carácter básico de interés general**, entre las que se encuentran las que lleven a cabo la ejecución efectiva de servicios de transporte aéreo de pasajeros, transporte de viajeros por ferrocarril, transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y transporte de viajeros en autobús o autocar
- A las **grandes empresas y grupos de sociedades que, en el ejercicio económico anterior, ya sea de forma individual o en el seno del grupo del que formen parte**
 - o Hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras,
 - o o cuyo volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros,
 - o o cuyo balance general anual haya superado los 43 millones de euros.

Uno de los ejes centrales de la ley es la obligación de que las empresas incluidas en su ámbito de aplicación dispongan de un **servicio de atención a la clientela**.

Dicho servicio deberá ser, en todo caso, **gratuito** y **eficaz, accesible, inclusivo y no discriminatorio** contemplándose la eliminación de barreras de acceso (físicas y digitales) y los canales de atención deberán adaptarse a la diversidad. **Los clientes podrán comunicarse siempre en castellano, y además en la lengua cooficial de su comunidad autónoma cuando el servicio de atención esté dirigido a clientes de esa comunidad.**

Los servicios deberán ser **evaluables** debiéndose implantar mecanismos que permitan medir su calidad, eficacia y tiempos de respuesta. Esta cuestión resulta esencial tanto para la supervisión por parte de las autoridades competentes como para el control interno de las empresas debiendo contratar una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas por la empresa respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela.

El servicio de atención a la clientela deberá permitir a las personas consumidoras o usuarias presentar quejas, reclamaciones, incidencias o consultas relacionadas con el servicio contratado, así como recibir información clara y comprensible sobre la tramitación y resolución de las mismas. Las respuestas deberán ser claras y motivadas, comprensibles y emitidas en plazos razonables, evitando respuestas genéricas o meramente formales.

Los **canales de atención** que deben ponerse a disposición de la clientela deberán ser adecuados a los usos sociales y tecnológicos manteniéndose alternativas para aquellas personas que no dispongan de medios digitales. Se prohíbe expresamente la utilización de prácticas que dificulten o desincentiven la presentación de reclamaciones, tales como tiempos de espera excesivos, redirecciones innecesarias o sistemas automatizados que impidan el contacto efectivo con el servicio de atención.

Se impone, asimismo, a las empresas la obligación de informar de forma proactiva a la clientela de aquellas incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad. Dicha información deberá facilitarse a través de los canales o datos de contacto preferentes indicados por el cliente en el contrato, respetando su elección y garantizando la efectividad de la comunicación.

La información sobre incidencias deberá proporcionarse en un **soporte duradero**, adecuado al canal de comunicación elegido, como puede ser el correo electrónico, mensajes de texto, notificaciones electrónicas u otros medios equivalentes, de forma que la persona usuaria pueda conservarla y consultarla posteriormente **habiéndosele proporcionado una clave identificativa**. Se establece en la norma **la obligación de la clientela de mantener actualizados sus datos de contacto**, a fin de asegurar la correcta recepción de las comunicaciones.

Los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a través de los cuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, **sus quejas y reclamaciones** o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, **que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual, así como la vía postal, telefónica y un medio de comunicación electrónica**. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Finalmente, la Ley 10/2025 introduce un marco de evaluación, supervisión y control de los servicios de atención a la clientela, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos. Este sistema se articula sin perjuicio de las competencias de las autoridades de consumo y de la aplicación del régimen sancionador que resulte procedente en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas.

La ley establece un régimen temporal que permite a las empresas afectadas **adaptar sus procedimientos internos, canales de atención y sistemas de gestión de reclamaciones a las nuevas exigencias legales**. Durante este periodo transitorio, las empresas deberán acometer las modificaciones organizativas, técnicas y operativas necesarias para garantizar el cumplimiento efectivo de la norma disponiendo las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley de **un plazo de doce meses desde el 28 de diciembre de 2025**.

No obstante, la obligación de dar contestación a las quejas y reclamaciones planteadas por las personas consumidoras y usuarias, en el **plazo máximo de quince días común a cualquier empresa** entró en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Esta nota interna es de uso interno exclusivo de clientes T&L, sin que pueda reproducirse, publicarse o divulgarse a terceros sin el consentimiento expresa de T&L.