



Les 10 claus de la nova Llei de Serveis d'Atenció a la Clientela: Què canvia per a consumidors i empreses?

Recentment s'ha publicat la Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela, una normativa que busca transformar la relació entre determinat tipus de grans empreses i els seus clients, establint uns estàndards mínims de qualitat i garantint una protecció més gran per als consumidors. A continuació, desglossem les 10 claus fonamentals d'aquesta nova llei.

1. Qui està obligat a complir?

La llei s'aplica a dos grans grups o tipologies d'empreses (article 2):

- i) **Empreses de serveis bàsics d'interès general:** Inclou subministraments d'aigua, gas i electricitat; transport de passatgers; serveis postals; comunicacions electròniques i serveis financers.
- ii) **Grans empreses:** Totes aquelles que, de forma individual o com a grup, tinguin almenys 250 treballadors, un volum de negoci anual superior a 50 milions d'euros o un balanç general anual que excedeixi els 43 milions d'euros.

2. Adéu a l'espera infinita: Atenció personalitzada garantida

Una de les novetats més destacades és la prohibició que els contestadors automàtics siguin l'únic mitjà d'atenció. La llei garanteix el dret a una atenció personalitzada per part d'un operador. A més, estableix un objectiu ambiciós: el 95% de les sol·licituds d'atenció personalitzada hauran de ser ateses en menys de tres minuts (article 8).

3. Canals de contacte més accessibles

Les empreses hauran d'admetre que els clients presentin consultes o reclamacions a través del mateix canal pel qual es va iniciar el contracte. A més, sempre hauran d'oferir, com a mínim, la via postal, la telefònica i un mitjà de comunicació electrònic (article 7).



FERNANDEZADVOCATS

4. Les trucades no suposaran un cost extra

Es reforça la prohibició que les línies d'atenció al client tinguin un cost superior al d'una trucada estàndard a un fix o mòbil. Addicionalment, les empreses que prestin serveis bàsics d'interès general hauran de disposar, en qualsevol cas, d'un telèfon d'atenció gratuït (Disposició Final Tercera, que modifica l'article 21 del TRLGDCU).

5. Terminis clars per a la resolució d'incidències

S'estableixen terminis màxims per donar resposta:

- Norma general: 15 dies hàbils per a la majoria de consultes, queixes o reclamacions (article 17).
- Incidències en serveis bàsics (talls de subministrament): Resposta en un màxim de 2 hores, informant sobre la causa i el temps estimat de restabliment.
- Problemes de facturació: Resposta en un màxim de 5 dies.

6. Dret a tenir constància de la teva queixa

Tots els clients tenen dret a rebre una clau identificativa i un justificant per escrit (en un suport durador) de les seves queixes i reclamacions. Això permetrà un seguiment eficaç i deixarà constància del contingut i la data de la comunicació (article 4 i article 12).

7. Protecció especial per a consumidors vulnerables

La Llei posa un èmfasi especial en la protecció de les persones consumidores vulnerables, especialment la gent gran i les persones amb discapacitat. S'haurà de garantir l'accessibilitat universal als serveis d'atenció i prestar assistència personalitzada quan sigui necessari (article 4.6 i article 15).

8. Prohibit aprofitar una queixa per vendre

El servei d'atenció al client haurà d'estar clarament diferenciat d'altres activitats comercials. Es prohibeix expressament aprofitar la gestió d'una incidència per realitzar ofertes comercials, tret que estiguin directament relacionades amb la solució del problema i suposin una millora per al client (article 16).



FERNANDEZADVOCATS

9. Avaluació i auditories externes obligatòries

Les empreses afectades hauran d'implantar un sistema anual (o biennal en alguns casos) per avaluar la qualitat del seu servei d'atenció al client. A més, aquest sistema haurà de ser auditat anualment per una entitat externa acreditada, garantint la fiabilitat de les dades (articles 21 i Article 22).

10. Atenció en la llengua cooficial

Es garanteix el dret dels clients a ser atesos i a rebre les respostes a les seves gestions en la mateixa llengua cooficial en què les van iniciar, sempre que l'empresa operi a la comunitat autònoma corresponent (article 8.6 i article 13.6).

Quines implicacions tindrà?

- A) **Per als consumidors:** Suposa un enfortiment significatiu dels seus drets. La llei promet reduir la frustració en tractar amb serveis d'atenció al client, agilitzar la resolució de problemes i oferir més transparència i garanties durant tot el procés.
- B) **Per a les empreses dins de l'àmbit :** Implica una adaptació obligatòria dels seus serveis. Hauran d'invertir en formació per al seu personal, adequar els seus sistemes tecnològics per complir amb els terminis i les mètriques de qualitat, i sotmetre's a auditories externes. L'incompliment serà sancionat com a infracció en matèria de consum (article 23).

Quan entra en vigor?

La llei entrarà en vigor el 28 de desembre de 2025, l'endemà de la seva publicació al Butlletí Oficial de l'Estat (Disposició Final Vuitena). No obstant això, és important destacar que les empreses disposaran d'un període d'adaptació de dotze mesos des d'aquesta data per ajustar els seus serveis a les noves exigències legals (Disposició Transitòria Única), pel que no es preveu una aplicació generalitzada fins d'aquí gairebé un any.



FERNANDEZADVOCATS

**El presente artículo es meramente divulgativo y no supone asesoramiento ni compromiso de actualización.*

Para más información o asesoramiento, contacte con info@fernandezadvocats.es.