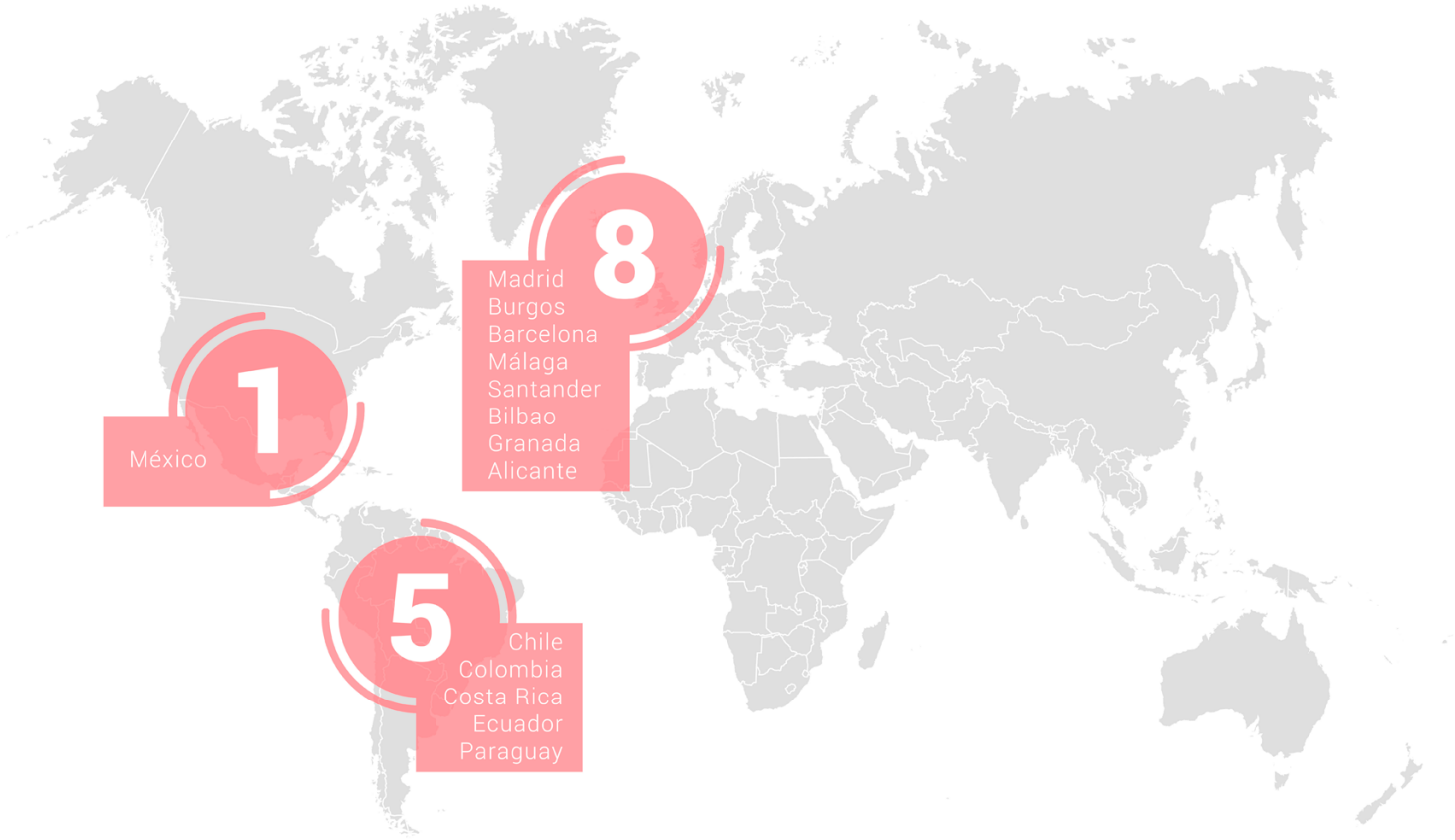


GrupoACMS
CONSULTORES

GRUPO ACMS Consultores

Consultoría Ley 10/2025 de servicios de atención a la clientela



AENOR
ER
Empresa Registrada
ISO 9001

(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.

AENOR
ER
Seguridad Información
ISO/IEC 27001

(SI-0021/2020)

Publicado el 17/11/2026

Consultoría para cumplir la Ley 10/2025 de servicios de atención a la clientela (Ley SAC)

Con este servicio su empresa sabrá si la Ley 10/2025 le obliga, qué le falta para cumplirla y tendrá implantado y documentado el sistema de evaluación que la ley exige. Así llegará preparada a la auditoría externa y podrá demostrar su cumplimiento ante la Administración de consumo.

En Grupo ACMS Consultores llevamos más de 25 años implantando sistemas de gestión. Aplicamos ese mismo método a esta ley: procesos claros, indicadores fiables y evidencias ordenadas.

Qué es la Ley 10/2025

La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, regula los servicios de atención a la clientela. Fija unos niveles mínimos de calidad y obliga a las empresas a medirlos, documentarlos y auditarlos.

Se publicó en el BOE el 27 de diciembre de 2025 y está en vigor desde el día siguiente. Las empresas disponen de doce meses para adaptarse, un plazo que termina el 28 de diciembre de 2026.

A qué empresas obliga

La ley se aplica a dos grupos de empresas:

- Servicios básicos de interés general, sea cual sea su tamaño: suministro de agua, gas y electricidad, transporte de viajeros, servicios postales, comunicaciones electrónicas y servicios financieros.

- Grandes empresas que venden a consumidores: las que, por sí solas o como grupo, tienen 250 o más trabajadores, superan los 50 millones de euros de volumen de negocio o los 43 millones de balance. Basta con cumplir uno de los tres criterios.

Los servicios financieros y las comunicaciones electrónicas se rigen primero por su normativa sectorial. Si no sabe en qué situación está su empresa, lo analizamos con usted en la primera reunión.

Qué exige la ley a su servicio de atención

Obligación

Qué pide la ley

Artículo

Atención personal

El contestador automático no puede ser el único medio. El cliente puede pedir que le atienda una persona.

8.1 y 8.2

Tiempo de espera

El 95 % de las llamadas y de las solicitudes de atención personal, atendidas de media en menos de tres minutos.

8.2 y 10.3

Seguimiento

Clave identificativa de cada queja o incidencia y justificante si el cliente lo solicita.

11 y 12

Plazos

Resolución en 15 días hábiles como máximo, salvo que la normativa sectorial fije otro plazo. Respuesta en dos horas a las incidencias de continuidad de servicios básicos y en cinco días a las de facturación o cobros indebidos.

17

Disponibilidad

Atención las 24 horas, todos los días del año, para incidencias de continuidad en servicios básicos.

14.2

Personal formado

Formación adecuada y continuada, también en accesibilidad y atención a personas vulnerables.

9.2

Servicio diferenciado

Servicio claramente identificado y diferenciado del resto de actividades de la empresa, con un código telefónico distinto del comercial.

16

Satisfacción

Sistema documentado para medir la satisfacción del cliente.

18

Evaluación

Sistema anual de evaluación, documentado, con la documentación conservada al menos cinco años y publicada en la web.

21

Auditoría

Auditoría externa anual por una entidad acreditada por ENAC, que comprueba que el error de medición de cada parámetro no supera el 5 %.

22

Además, es la empresa quien debe probar que cumple (artículo 4.7). Sin registros ni indicadores fiables, esa prueba no existe.

Cómo le ayudamos

- Análisis de aplicabilidad. Confirmamos si la ley obliga a su empresa, por qué vía y con qué excepciones.

- Diagnóstico. Revisamos su servicio de atención artículo por artículo y le entregamos un informe con las brechas y un plan de acción con prioridades.

- Sistema de evaluación. Definimos con usted los indicadores, de dónde sale cada dato, quién lo mide y cómo se registra. Dejamos el sistema documentado como pide el artículo 21.

- Procedimientos. Adaptamos la gestión de quejas y reclamaciones, el control de plazos, el paso a un supervisor, la atención a personas vulnerables y la medición de la satisfacción.

- Formación. Preparamos el plan de formación del personal de atención y los registros que la acreditan.

- Preauditoría. Comprobamos por muestreo que sus mediciones son fiables y revisamos el sistema con los mismos criterios que aplicará la entidad auditora.Mantenimiento anual. Actualizamos el sistema, preparamos la documentación de cada ejercicio y le acompañamos durante la auditoría externa. Cada fase puede contratarse por separado.

Qué hace ACMS y qué hace la entidad auditora

La auditoría del artículo 22 solo puede realizarla una entidad acreditada por ENAC. Grupo ACMS no realiza esa auditoría: prepara a su empresa para superarla.

Es el mismo reparto que en una certificación ISO. La consultora implanta el sistema y la entidad independiente lo audita. Si lo necesita, le orientamos sobre cómo elegir la entidad auditora.

Si ya tiene ISO 9001 o ISO 18295

Parte del trabajo está hecho. Su sistema ya gestiona procesos, indicadores, reclamaciones y satisfacción del cliente. Integramos los requisitos de la ley en ese sistema para que no tenga que mantener dos.

Si trata datos personales en las reclamaciones o graba llamadas, revisamos también el encaje con el RGPD y la LOPDGDD, como pide el artículo 20.

Por qué Grupo ACMS

- Más de 25 años de experiencia y más de 1.000 proyectos de implantación de sistemas de gestión.

- Consultores especializados en calidad, en centros de contacto con el cliente (ISO 18295) y en protección de datos.

- Oficinas en Madrid, Barcelona y Burgos, y trabajo en toda España.

- Formación online, a medida e in company para su equipo de atención.

Solicite un diagnóstico

Cuéntenos cómo es su servicio de atención al cliente y le diremos, sin compromiso, si la ley le afecta y por dónde empezar.

Solicitar diagnóstico de la Ley 10/2025

Preguntas frecuentes

¿Mi empresa está obligada a cumplir la Ley 10/2025?

Lo está si presta servicios básicos de interés general (agua, gas, electricidad, transporte de viajeros, servicios postales, comunicaciones electrónicas o servicios financieros) o si es una gran empresa que vende a consumidores: 250 o más trabajadores, más de 50 millones de euros de negocio o más de 43 millones de balance.

¿Hasta cuándo hay plazo para adaptarse?

La ley da doce meses desde su entrada en vigor. El plazo termina el 28 de diciembre de 2026.

¿Grupo ACMS puede hacer la auditoría del artículo 22?

No. Esa auditoría está reservada a entidades acreditadas por ENAC. Nuestro trabajo es anterior: implantar el sistema de evaluación, comprobar que las mediciones son fiables y preparar a su empresa para la auditoría.

¿Cada cuánto hay que pasar la auditoría?

Cada año. La ley permite hacerla cada dos años a las empresas con menos de 250 personas y cuyo volumen de negocio no supere los 50 millones de euros o cuyo balance no supere los 43 millones, siempre que lo justifiquen por su volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

¿Tener ISO 9001 o ISO 18295 equivale a cumplir la ley?

No. Estas normas facilitan mucho el cumplimiento porque ya ordenan procesos, indicadores y reclamaciones, pero no sustituyen a las obligaciones de la ley ni a la auditoría del artículo 22.

¿Qué ocurre si la empresa no cumple?

El incumplimiento se considera una infracción en materia de consumo y se sanciona conforme a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y a la normativa autonómica.

¿Cómo afecta a bancos, aseguradoras y operadores de telecomunicaciones?

Estos sectores se rigen primero por su propia normativa, y la Ley 10/2025 se aplica de forma supletoria. En el sector financiero, además, no se aplican varios artículos, entre ellos los de evaluación y auditoría. Cada caso requiere un análisis previo.

Fuentes

Ley 10/2025, texto consolidado (BOE)

KPMG Abogados, Legal Alert sobre la Ley 10/2025

Grupo ACMS, área de Calidad

Grupo ACMS, ISO 18295

Grupo ACMS, Ley 1/2025 de desperdicio alimentario

Grupo ACMS, Compliance



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

CDMX

José González Varela 15 14700 Tlalpan (Ciudad de México)

Tfno.: (+52) 5514 10 12 07

Chile

Av. Pdte. Kennedy 7440, Of. 701 7630000 Vitacura, Área Metropolitana - Santiago. Regiones de Valparaíso, Metropolitana (Santiago) y O´higgins. Contacto: mechiburu@grupoacms.com cduerr@grupoacms.com

Tfno.: Whatsapp (+56) 9 9471 3521 Presencia en todo Chile

Aguascalientes

Calle Livorno, 534 Aguascalientes Queretaro - Guanajuato ? Aguascalientes

Tfno.: (+52) 449 386 8693

www.grupoacms.com

informacion@grupoacms.com