



Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela



Regula los estándares obligatorios de calidad, accesibilidad y plazos en la atención al consumidor. Las empresas afectadas tienen hasta el 28 de diciembre de 2026 para cumplir con todos los requisitos.



¿Cómo sé si me afecta?

Si estoy en uno de estos dos grupos:

- **Empresas de servicios básicos de interés general:**

- Suministro de agua, gas y electricidad, transporte de pasajeros, servicios postales, comunicaciones electrónicas y servicios financieros.

- **Grandes empresas y grupos empresariales:**

- Con plantilla media igual o superior a 250 personas.

- Volumen de negocio anual superior a 50 millones de euros.

- Balance general anual superior a 43 millones de euros.



Requisitos y exigencias

- Atención humana obligatoria
- Tiempos de espera limitados (Al menos el 95% de las llamadas telefónicas deberán ser atendidas, de media, en un plazo inferior a 3 minutos)
- Plazo de resolución de reclamaciones máximo de 15 días hábiles (5 días en caso de cobros indebidos).
- Accesibilidad y multicanal (El servicio debe ser gratuito y accesible para colectivos vulnerables).
- Protección contra llamadas comerciales (Obligatoriedad de contar con un sistema de evaluación de satisfacción del cliente)



¿Qué puede hacer Kiwa por ti?

Las empresas deberán someterse a auditorías externas anuales realizadas por entidades acreditadas.

¿Quieres más información? Escríbenos a es.comercial@kiwa.com