



LEY SAC RÉGIMEN GENERAL

**Guía Práctica
para la Preparación
de la Adecuación**

Ley 10/2025

**Todo lo que tu Contact Center
necesita saber antes del
28 de diciembre de 2026**





Preparación de la Adecuación a la Ley SAC

PLAZO: **28/12/2026**SANCIÓN MÁX.: **100.000 €**APLICA A: **Gran empresa · +250 trab. o +50M€**SECTORES: **Energía · Telecomunicaciones · Transporte · Servicios Postales · Comercio y Servicios · Agua**

6 requisitos clave · 5 pasos de adecuación · 1 fecha límite
Plazo de adaptación: 18 meses desde la entrada en vigor

01 Tiempo de espera telefónica

!!! CRÍTICA**3 MIN**

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA

El límite que no puedes superar

El **95% de las llamadas** deben atenderse en menos de 3 minutos. Medición en **cómputo anual**. Aplica a todos los sectores cubiertos por el régimen general.

ART. 16 LEY SAC

**2 HORAS**

INCIDENCIAS DEL SERVICIO

Servicios básicos de interés general

En energía, agua y telecomunicaciones, las incidencias que afecten a la **continuidad del servicio** deben comunicarse al cliente en un máximo de 2 horas.

SERVICIOS BÁSICOS · ART. 17

**1-2%**

TASA DE ABANDONO MÁXIMA

El callback no exime del KPI

Usar callback de forma masiva **genera evidencia de incumplimiento**. Si lo ofreces, debe ser voluntario y complementario, nunca sustitutivo.

RIESGO DE SANCIÓN

**ACCIÓN INMEDIATA:**

Extrae los datos de nivel de servicio de los últimos 3 meses. Si no estás por encima del 95% en menos de 3 min, es tu prioridad número uno. Sin ese dato, no hay plan de adaptación posible.

02 Atención Humana Garantizada

!!! CRÍTICA

**24/7**

DERECHO A AGENTE HUMANO

Derecho irrenunciable del consumidor

Cualquier cliente puede solicitar ser **atendido por una persona**. Los canales automatizados no pueden ser el único punto de resolución.

ART. 7 LEY SAC

**0 SEG**

ESPERA PARA PEDIR AGENTE

Bots e IVR deben identificarse

Todo chatbot o IVR debe **identificarse como automatizado** e informar al inicio de cómo acceder a un agente humano. Es obligatorio, no opcional.

REVISIÓN DE FLUJOS

**PRIORITARIO**

CLIENTES VULNERABLES

Colectivos vulnerables: protocolo obligatorio

Personas mayores, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad tienen derecho a atención **preferente y adaptada** a sus necesidades específicas.

ART. 9 LEY SAC



ATENCIÓN ESPECIAL EN ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES:

Los contratos de tracto sucesivo (suministros continuos) tienen obligaciones reforzadas de atención a clientes vulnerables. Revisa si tienes identificado este colectivo en tu base de datos.

03 Plazos de Resolución de Comunicaciones

!!! CRÍTICA

**15 DÍAS HÁB.**

Plazo máximo de resolución

Para resolver **consultas, quejas, reclamaciones e incidencias**. Es el plazo general de la Ley SAC para todos los sectores.

RÉGIMEN GENERAL

**2 HORAS**

Comunicación al cliente

Sobre **incidencias de continuidad** del servicio básico: causas, duración estimada y solución provisional.

SERVICIOS BÁSICOS

**10 DÍAS NAT.**

Plazo para notificar al cliente

Sobre la resolución **desde que esta se dicta**. No basta resolver en plazo: hay que notificar correctamente.

NOTIFICACIÓN

04 Trazabilidad e Interacciones

!! ALTA



Número de referencia único obligatorio

Cada comunicación debe tener un **identificador único y trazable**. El justificante con fecha, canal, resumen y clave es obligatorio y debe entregarse al cliente.

- ✓ Referencia única por interacción
- ✓ Expediente completo y auditable
- ✓ Justificante entregado al cliente

ART. 18 LEY SAC



Grabación de llamadas con consentimiento previo

Las llamadas de atención al cliente solo pueden grabarse con **consentimiento expreso previo** del cliente. Debe informarse al inicio de la llamada y el cliente debe poder acceder a la grabación.

- ✓ Consentimiento expreso antes de grabar
- ✓ Conservar hasta notificación de resolución
- ✓ Informar de cómo acceder a la grabación

LEY SAC · RGPD

05 Separación SAC y Prohibición de Venta

!!! CRÍTICA



Separación organizativa obligatoria

El servicio de atención a la clientela **debe estar separado** de los departamentos comerciales y de ventas. No puede depender jerárquicamente del área comercial.

ART. 13 LSAC



Prohibición de venta durante reclamación

Mientras una reclamación esté **abierta y sin resolver**, está expresamente prohibido ofrecer, intentar vender o contratar nuevos productos o servicios al cliente reclamante.

ART. 13 LSAC



Controles de calidad y formación

Los agentes del SAC deben recibir **formación específica** sobre la Ley SAC. Los controles de calidad deben estar documentados y disponibles para inspección regulatoria.

EVIDENCIA AUDITABLE



IMPACTO EN MODELO DE NEGOCIO:

Para empresas con modelo de retención o upselling durante las interacciones de atención, este requisito implica revisar los guiones de los agentes, los incentivos y los sistemas de gestión de casos.

06 Atención en Lenguas Cooficiales

1 MEDIA



Derecho al idioma de presentación

El cliente puede presentar su comunicación y recibir respuesta en el **idioma cooficial en que inició el contacto**. La empresa no puede obligarle a cambiar de lengua.

ART. 29 LEY SAC



Lenguas cooficiales aplicables

Si operas en Cataluña, Galicia, País Vasco o Comunitat Valenciana, o si el cliente así lo solicita, debes poder atender en **catalán, gallego, euskera y valenciano**.

ART. 29.2 LEY SAC



Formación del equipo del SAC

Los equipos que operen en estos territorios deben acreditar **competencia comunicativa suficiente**. La formación debe estar documentada y ser revisable.

PLAN DE FORMACIÓN

Hoja de Ruta 5 Pasos para la Adecuación

01

DIAGNÓSTICO

Autodiagnóstico GAP frente a los requisitos de la Ley SAC. Identifica brechas reales por área y proceso.

03

PLAN

Roadmap con responsables, plazos y recursos. Alineación entre Legal, Operaciones y Atención al Cliente.

05

EVIDENCIA

Documentación auditable lista para inspección. KPIs de seguimiento continuo y revisión periódica.

02

PRIORIZACIÓN

Clasifica brechas por criticidad regulatoria y riesgo de sanción. Fija quick wins y proyectos estructurales.

04

EJECUCIÓN

Implantación: procesos, tecnología, guiones, formación de agentes y controles de calidad documentados.



¿POR DÓNDE EMPEZAR HOY?

Identifica quién lidera la adecuación en tu organización — Legal, Operaciones o Atención al Cliente. Sin un responsable claro, la Ley SAC cae en tierra de nadie entre departamentos.

 AUTODIAGNÓSTICO EXPRESS

Descubre en minutos si tu Servicio de Atención al Cliente cumple la nueva Ley SAC

Evalúa tu nivel de cumplimiento, detecta riesgos y prioriza mejoras... antes de que lo haga un auditor.

¿Qué obtendrás al completar el autodiagnóstico de la Ley SAC?

Nivel de cumplimiento global

Una visión clara de en qué punto estás:

- ✓ Cumplimiento alto.
- ✓ Cumplimiento parcial.
- ✓ Riesgo elevado.

Identificación de riesgos prioritarios

Detecta dónde estás más expuesto:

- ✓ Incumplimiento de tiempos de respuesta.
- ✓ Falta de atención humana efectiva.
- ✓ Deficiencias en accesibilidad.
- ✓ Procesos de reclamación no conformes.

Análisis por áreas clave

Evaluamos tu servicio en los pilares críticos de la Ley SAC:

1. Canales de atención

- ? ¿Ofreces canales accesibles, gratuitos y efectivos?
- ? ¿Cumples con los requisitos de atención telefónica?
- ? ¿Evitas barreras digitales?

2. Atención al cliente

- ? ¿Existe intervención humana cuando es obligatoria?
- ? ¿Tus agentes están preparados para resolver correctamente?
- ? ¿Se respetan los derechos del usuario durante la interacción?

3. Resolución de reclamaciones

- ? ¿Cumples los plazos legales?
- ? ¿Tu proceso es claro, trazable y transparente?
- ? ¿Informas correctamente al cliente?

4. Accesibilidad

- ? ¿Tu servicio es usable por personas con discapacidad?
- ? ¿Cumples criterios de inclusión en todos los canales?

5. Auditoría y control

- ? ¿Puedes demostrar cumplimiento ante una inspección?
- ? ¿Tienes métricas, trazabilidad y reporting adecuados?

AUTODIAGNÓSTICO ONLINE

Escanea el código o haz clic sobre él para acceder al Autodiagnóstico.





CONSULTORÍA DE NEGOCIO Y
EXPERIENCIA DE CLIENTE



Barcelona

Comte d'Urgell 240-250, 08036 Barcelona

Madrid

Orense 81, 28020 Madrid



 **900 533 846**