

WEBINAR · ADECUACIÓN A LA LEY SAC

De la Ley SAC a una operación preparada

Plazo: 28 dic 2026

Qué tiene que cambiar en Procesos, Tecnología y Equipos para cumplir la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela — y cómo convertirlo en ventaja competitiva.

Procesos

Tecnología

Equipos

➔ Webinar para clientes BPO & Contact Center

MATRIZ DE APLICABILIDAD

¿A quién afecta la Ley SAC?

La norma se aplica obligatoriamente a dos grandes grupos empresariales que operen en España, independientemente de dónde estén radicados.

Servicios Básicos de Interés General

Aplica a **TODAS** las empresas de estos sectores, sin importar su tamaño:



Suministro de agua,
gas y electricidad



Transporte
(aéreo, tren, mar, autobús)



Servicio postal y
mensajería



Comunicaciones
electrónicas y telefonía



Servicios financieros
y seguros

Grandes Empresas

Aplica a cualquier empresa de cualquier sector que cumpla **AL MENOS UNO** de estos umbrales en el ejercicio anterior (incluyendo grupos consolidados):

> 250 Empleados

> 50 Millones € en volumen de negocio anual

> 43 Millones € de balance total

SERVICIO B2C

CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Plazo de Adaptación: Las empresas obligadas tienen hasta el 28 de diciembre de 2026 para cumplir con todos los requisitos.

EL CAMBIO DE PARADIGMA

Qué cambia con la Ley SAC

La Ley 10/2025 reescribe las reglas de la atención al cliente: elimina la fricción que la empresa usaba a su favor y la convierte en obligación legal.

Hasta ahora

Bots y máquinas sin salida hacia una persona

Esperas indefinidas; cortar llamadas por saturación

Resolución en semanas o meses, sin visibilidad

Líneas con sobrecoste para atender

Renovaciones opacas y llamadas no deseadas



A partir de la Ley SAC

Siempre puedes pedir hablar con una persona; los bots no pueden ser la única vía

95% de las llamadas atendidas, de media, en menos de 3 minutos · prohibido cortar

Cobros indebidos en 5 días · el resto de reclamaciones en 15 días hábiles

La atención no cuesta más que una llamada normal · teléfono gratis en servicios básicos

Renovaciones avisadas y consentidas · sin llamadas spam ni reseñas falsas

BLOQUE 1 · ARTÍCULOS 7, 8 Y 9

Atención humana y canales de contacto

El cliente siempre puede llegar a una persona, por el canal que quiera y sin sobrecoste.



ART. 8

Derecho a hablar con una persona

QUÉ EXIGE LA LEY

- Prohibido que bots o contestadores sean la única vía de atención.
- Ante consulta telefónica o electrónica: atención por una persona física, en tiempo real, que se identifica.
- El cliente puede pedir transferencia a un supervisor o al departamento responsable.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- El árbol de tu IVR: ¿hay salida a agente desde el inicio?
- Tus bots y chatbots web: ¿ofrecen paso a humano?
- El flujo de escalado a supervisor dentro de la misma llamada.



ART. 7

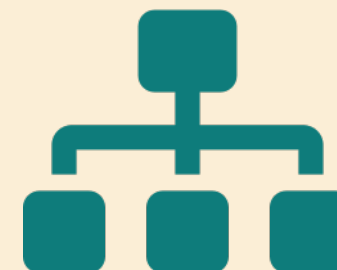
Canales de contacto obligatorios

QUÉ EXIGE LA LEY

- Mínimo: vía postal, telefónica y un medio electrónico.
- Admitir el mismo canal por el que se inició la relación contractual.
- Garantizar siempre la accesibilidad universal de los canales.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- Inventario de canales: ¿tienes los tres mínimos activos?
- Coherencia canal de contratación vs. canal de atención.
- Que la dirección postal de atención sea válida y publicada.



ART. 7 Y 9

Sin sobrecoste y sin números de pago

QUÉ EXIGE LA LEY

- La atención no puede costar más que una llamada estándar.
- Prohibidos los números de tarificación adicional (tipo 902).
- En servicios básicos de interés general: teléfono gratuito.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- La numeración de tus líneas (¿hay 902 o similares?).
- El coste real que asume el cliente al llamar.
- Si operas servicios básicos, la gratuidad efectiva.



BLOQUE 2 · ARTÍCULOS 8, 16 Y 17

Tiempos de respuesta y disponibilidad

Plazos cerrados y medibles: el 95% en 3 minutos, y resolución en días tasados.



ART. 8

El 95% de llamadas en menos de 3 minutos

QUÉ EXIGE LA LEY

- De media, el 95% de las llamadas atendidas en menos de 3 minutos desde que el cliente pide atención personal.
- Si pide pasar con un responsable y no se logra en 3 minutos, se le contacta el mismo día laborable.
- Prohibido cortar la comunicación por tiempo de espera elevado.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- Tu ACD: ¿mide el tiempo desde la petición de atención personal?
- El % real de llamadas bajo 3 min en hora punta.
- La política de descuelgue por saturación.



ART. 16-17

Plazos de resolución

QUÉ EXIGE LA LEY

- Regla general: 15 días hábiles para consultas, quejas o reclamaciones.
- Cobros indebidos / facturación: máximo 5 días.
- Servicios básicos (cortes de suministro): plazos aún más cortos según normativa sectorial.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- El tiempo medio real de resolución por tipo de caso.
- La clasificación de casos (¿distingues facturación del resto?).
- El control de vencimientos: ¿hay alertas antes del plazo?



ART. 13

Disponibilidad del servicio

QUÉ EXIGE LA LEY

- Atención disponible en el horario comercial de la empresa, como mínimo.
- Para incidencias en servicios básicos de interés general: disponibilidad 24/7.
- No se puede usar la saturación como excusa para no atender.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- Tu franja horaria de atención frente a la exigida.
- La cobertura para incidencias críticas de suministro.
- El dimensionamiento en horas y días de mayor demanda.



BLOQUE 3 · ARTÍCULOS 11, 14 Y 15

Trazabilidad, justificante y resolución motivada

*Cada caso con número único, justificante a demanda y respuesta razonada.
Todo auditable.*



ART. 14

Número de seguimiento y justificante

QUÉ EXIGE LA LEY

- Clave o código identificativo para cada caso, de acceso fácil y ágil.
- A petición del cliente: justificante con contenido, fecha y hora de recepción.
- El cliente puede consultar el estado de su tramitación en cualquier momento.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- ¿Tu sistema genera un identificador único automáticamente?
- El mecanismo para emitir justificantes en soporte duradero.
- El canal de consulta de estado para el cliente.



ART. 15

Resolución motivada y completa

QUÉ EXIGE LA LEY

- La resolución responde a todas las cuestiones planteadas.
- Motivación precisa y completa: no caben respuestas genéricas.
- Si se deniega la pretensión, informar de las vías extrajudiciales de conflicto.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- Las plantillas de respuesta: ¿son genéricas o motivadas?
- Si tus respuestas cubren todos los puntos del cliente.
- Que se informe de arbitraje/mediación al denegar.



ART. 11

Registro y conservación 5 años

QUÉ EXIGE LA LEY

- Registro de todas las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.
- Conservación de la información durante al menos 5 años.
- Datos disponibles para ser auditados.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- La política de retención de tu CRM y grabaciones.
- Qué campos registras por caso (¿son auditables?).
- La integridad y recuperabilidad del histórico.



BLOQUE 4 · ARTÍCULOS 10, 21 Y 22

Calidad medible, independencia y uso de IA

Mide la calidad con datos, sepárala de la venta y usa IA con garantías.



ART. 21

Medición de calidad y auditoría externa

QUÉ EXIGE LA LEY

- Sistema de evaluación con indicadores: tiempos de espera, de resolución y satisfacción.
- Análisis periódico para identificar áreas de mejora.
- Auditoría anual por una entidad externa acreditada e independiente.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- Tu cuadro de indicadores de calidad: ¿existe y se reporta?
- La frecuencia de análisis y las acciones derivadas.
- Si tienes prevista la auditoría externa anual.



ART. 10

Independencia atención-venta

QUÉ EXIGE LA LEY

- El servicio de atención está diferenciado de la actividad comercial.
- No aprovechar una incidencia para colocar ofertas, salvo que resuelvan el problema y beneficien al cliente.
- Llamadas comerciales con prefijo identificable, distinto del de atención.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- La separación de equipos/colas de atención y venta.
- Los scripts: ¿incluyen venta cruzada en reclamaciones?
- La numeración diferenciada para campañas comerciales.



ART. 22

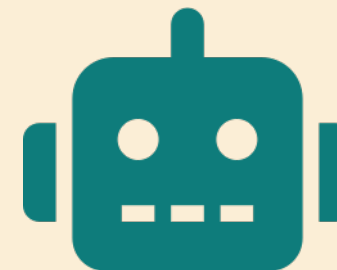
Uso de IA y decisiones automatizadas

QUÉ EXIGE LA LEY

- La IA y los bots se permiten solo si recogen la voluntad del cliente y garantizan paso a persona.
- Las decisiones automatizadas que afecten significativamente respetan el art. 22 RGPD.
- Informar del tratamiento de datos en cada canal.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- Dónde usas IA y si siempre ofrece salida a humano.
- Si hay decisiones 100% automatizadas con impacto al cliente.
- Las locuciones/cláusulas de información de datos por canal.



BLOQUE 5 · ARTÍCULOS 7, 12 Y 18

Accesibilidad, idioma y prácticas comerciales

Atención inclusiva, en la lengua del cliente, y sin prácticas comerciales abusivas.



ART. 12

Personas mayores, discapacidad y vulnerabilidad

QUÉ EXIGE LA LEY

- Canales fáciles de usar para personas mayores y con discapacidad, con alternativas al teléfono.
- Formación del equipo proporcional a las características de la clientela.
- Asistencia individualizada y personal a quien lo necesite (p. ej. queja presencial de persona vulnerable).

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- La accesibilidad real de web, app y puntos presenciales.
- El plan de formación en trato a colectivos vulnerables.
- El protocolo de asistencia personal reforzada.



ART. 7.2

Atención en la lengua del cliente

QUÉ EXIGE LA LEY

- Atender en la misma lengua oficial en que el cliente se dirigió a la empresa.
- Aplica a servicios dirigidos a clientela en CCAA con lengua cooficial.
- En la práctica: equipo preparado para castellano y lenguas cooficiales del territorio.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- La cobertura lingüística real de tu plantilla por territorio.
- El enrutamiento de llamadas según idioma.
- Materiales y plantillas disponibles en cada lengua.



ART. 18 Y DF

Prácticas comerciales limpias

QUÉ EXIGE LA LEY

- Renovaciones avisadas y consentidas de forma inequívoca.
- Freno a llamadas comerciales no deseadas.
- Reseñas solo de clientes reales; precio final completo y desglosado.

QUÉ REVISAR EN TU OPERACIÓN

- El proceso de renovación: ¿hay aviso y consentimiento claro?
- Tus campañas salientes frente a las listas de exclusión.
- La política de reseñas y la transparencia de precios.



De los gaps al plan: hoja de ruta

Secuencia recomendada. El contador hasta el 28 de diciembre de 2026 ya está en marcha.

FASE 1

Q1–Q2

Cimientos técnicos

- Reconfigurar IVR con bypass humano
- Implantar nº de seguimiento único
- Activar medición del 95% / 3 min
- Habilitar los 3 canales mínimos

FASE 2

Q2–Q3

Operación y personas

- Dimensionar plantilla a los nuevos SLAs
- Formar en accesibilidad y vulnerabilidad
- Separar atención de actividad comercial
- Cobertura de lenguas cooficiales

FASE 3

Q3–Q4

Cierre y verificación

- Eliminar líneas con sobrecoste
- Actualizar contratos con las marcas
- Pasar la primera auditoría externa
- Cuadro de calidad consolidado

Incumplir cuenta como infracción en materia de consumo, con sanciones, y una entidad externa audita cada año tus datos de calidad.