FICHA DE ACCIÓN FORMATIVA

Ley 10/2025 de servicios de atención a la clientela

LEY102025-ADR



MODALIDAD	DURACIÓN
Online	15 horas

FORMACIÓN QUE IMPULSA TU TALENTO

Objetivos

Implantar y gestionar servicios de atención a la clientela garantizando la calidad del servicio y el respeto a los derechos de las personas consumidoras.

Contenidos

1 - Ámbito de aplicación y fundamentos de la Ley 10/2025

Objetivo

Identificar el ámbito de aplicación y los fundamentos básicos de la Ley 10/2025 en la gestión de servicios de atención a la clientela.

Contenido

- Ámbito de aplicación y fundamentos de la Ley 10/2025
- Finalidad y objetivos de la ley
- Ámbito de aplicación
- Relación con la normativa sectorial
- El carácter supletorio de la Ley 10/2025
- El régimen singular del sector financiero
- Modificaciones de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sector Financiero
- Coordinación con el sector de las telecomunicaciones
- Conceptos fundamentales y definiciones
- Resumen

2 - Derechos de la clientela y obligaciones de las empresas

Objetivo

Identificar los derechos y obligaciones de la clientela y las empresas.

Contenido

- Derechos de la clientela y obligaciones de las empresas
- Principios generales del servicio

- Derechos de la clientela
- Derecho a la presentación y resolución ágil de solicitudes
- Derecho a la celeridad ante incidencias y errores
- Derecho a la constancia documental: Clave identificativa y justificante
- Derecho a compensaciones, devoluciones y reembolsos equitativos
- Derechos específicos en la contratación de servicios
- Prohibición de suspensión del servicio en servicios de tracto sucesivo
- Obligaciones de las empresas
- Protección de las personas consumidoras vulnerables y accesibilidad universal
- Información obligatoria
- Resumen

3 - Organización del servicio de atención a la clientela

Objetivo

Organizar el servicio de atención a la clientela conforme a los requisitos legales.

Contenido

- Organización del servicio de atención a la clientela
- Parámetros mínimos de calidad
- Canales de atención
- Atención presencial
- Régimen jurídico de la atención telefónica
- Prohibición de contestadores exclusivos y derecho a la intervención humana
- Indicadores cuantitativos y KPI legales de espera
- Derecho a la supervisión superior
- Límites económicos y prohibición de tarificación abusiva
- Accesibilidad sensorial y atención prioritaria a colectivos vulnerables
- Atención personalizada como garantía complementaria
- Atención electrónica
- Recursos humanos y formación

- Diseño del procedimiento y protocolo interno de atención a la clientela
- Resumen

4 - Gestión de consultas, reclamaciones e incidencias

Objetivo

Gestionar consultas, reclamaciones e incidencias siguiendo los procedimientos establecidos.

Contenido

- Gestión de consultas, reclamaciones e incidencias
- Recepción y registro
- Tramitación y seguimiento
- Principios rectores de la tramitación interna
- Mecanismos y accesibilidad para el seguimiento del expediente
- Tratamiento de incidencias sobrevenidas durante la tramitación
- Resolución y notificación
- Exigencia de motivación precisa y prohibición de respuestas genéricas
- Prohibición de cierre por inercia o caducidad de plazos
- Obligaciones en la notificación y simetría de canales
- Deber de información sobre vías de recurso y resolución extrajudicial
- Plazos de resolución
- Disponibilidad y continuidad del servicio
- Tratamiento y conservación de la información
- Formularios, registros y evidencias de cumplimiento
- Resumen

5 - Evaluación, auditoría, control y responsabilidad

Objetivo

Aplicar criterios de calidad en la evaluación del servicio de atención a la clientela.

Contenido

- Evaluación, auditoría, control y responsabilidad

Valoración de la satisfacción de la clientela

Sistemas de evaluación de la calidad

Indicadores de calidad y KPIs

Auditoría del servicio

Documentación y registros de evaluación

Acciones correctivas y mejora del servicio

Competencias administrativas y control del cumplimiento

Distribución territorial de competencias: El papel de las Comunidades Autónomas

Instrumentos administrativos de control e inspección

Coordinación con los supervisores y autoridades sectoriales (Principio de especialidad)

Infracciones y sanciones

Modificaciones introducidas en el TRLGDCU

Régimen transitorio y adaptación a la Ley 10/2025

Resumen