GUIA PRÀCTICA PER A EMPRESES

Serveis d'Atenció al client

GUIA PRÀCTICA D'ADAPTACIÓ A LA LLEI SAC 10/2025

Claus, terminis i requeriments normatius per a l'adequació del teu servei d'Atenció al client (Llei 10/2025, de 26 de desembre).

Publicació BOE: 27/12/2025 | **Entrada en vigor:** 16/01/2026

Límit d'adaptació: **28 de desembre de 2026** (12 mesos)

Què regula la Llei SAC?

La Llei 10/2025, de 26 de desembre, de serveis d'atenció a la clientela, estableix un marc homogeni de requisits mínims de qualitat, accessibilitat i inspecció en els canals d'Atenció al client, regulant de manera estricta els temps d'espera telefònics, l'accés obligatori a atenció humana i la resolució efectiva d'incidències.

A quines empreses afecta?

Sectors Bàsics d'Interès General

(S'aplica independentment de la mida)

- Subministraments (aigua, gas, electricitat)
- Transport de passatgers (aeri, tren, autobús, marítim)
- Telecomunicacions i serveis postals
- Serveis financers i bancaris

Grans Empreses i Grups

(Complir almenys un dels criteris)

- Plantilla: ≥ 250 treballadors/es
- Volum de negoci: > 50 M€ / any
- Balanç general: > 43 M€ / any

Exempció legal: Les PIME no assolides per aquests umbrals mantindran l'aplicació de la normativa general de consum (TRLGDCU).

Principals Obligacions Operatives

1

Atenció Humana Directa

Prohibit l'ús exclusiu de xatbots. El client pot sol·licitar la derivació a un operador humà en qualsevol moment.

2

Temps d'Espera

El 95% de les trucades s'han d'atendre en menys de 3 minuts de mitjana. Prohibit derivar a línies amb cost addicional.

3

Traçabilitat Total

Assignació obligatòria de clau identificativa i justificant per escrit per a cada consulta o reclamació.

4

Accessibilitat Universal

Atenció prioritària a majors de 65 anys i persones amb discapacitat. Videointerpretació i idiomes cooficials.

5

Mesurament de Qualitat

Prohibit realitzar enquestes de satisfacció abans de resoldre definitivament la consulta o incidència.

6

Auditoria Externa

Avaluació anual obligatòria del sistema d'atenció per entitats acreditades per ENAC. Conservar registres 5 anys.

TERMINIS ESTRICTES DE RESOLUCIÓ EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

15 dies	5 dies	2 hores
TERMINI GENERAL HÀBILS	FACTURACIÓ / COBRAMENTS	CORTS SERVEIS BÀSICS

Full de Ruta d'Adaptació per a Empreses

1. **Auditoria de Canals:** Revisar els fluxos d'Atenció al client en telefonia i IA per assegurar l'accés a un operador humà.
2. **Dimensionament del Contact Center:** Ajustar els equips operatius per mantenir el 95% d'atenció telefònica en menys de 3 minuts.
3. **Adequació Tecnològica:** Implementar sistemes de traçabilitat i emissió de justificants per escrit (suport durador).
4. **Accessibilitat i Idiomes:** Adaptar els canals per a persones grans, persones amb discapacitat auditiva i suport en llengües cooficials.
5. **Auditoria de Qualitat:** Certificar el model d'atenció segons els requisits anuals exigits per ENAC.

femcet

Com et pot ajudar femcet en aquest procés?

Centre Especial de Treball · Fundació Esclerosi Múltiple

A **femcet** ajudem les empreses a dimensionar i externalitzar els seus serveis de Contact Center i suport d'Atenció al client per complir rigorosament amb els requeriments de la Llei SAC 10/2025:

- **Atenció humana directa:** Operadors/es qualificats/des per a un servei d'Atenció al client proper i professional.
- **Compliment de KPIs:** Flexibilitat operativa per garantir l'atenció en < 3 minuts en el 95% de les trucades.
- **Gestió d'incidències:** Resposta dins dels terminis legals (15 dies / 5 dies) amb registre i traçabilitat.
- **Impacte Social Integrat:** Generació d'ocupació sostenible i de qualitat per a persones amb discapacitat.

Vols optimitzar el teu servei d'Atenció al client amb femcet? Contactar amb femcet →

Font Oficial: Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'Atenció al client (BOE-A-2025-26698).
Aquesta guia té caràcter informatiu i no substitueix l'assessorament jurídic personalitzat.