

• LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Adecco Learning & Consulting y la Ley de Atención a la Clientela: lo que cambia el *28 de diciembre*

Qué exige la primera ley española de niveles mínimos de atención, qué parte de vuestra actividad queda fuera por ser venta a empresas, dónde se cruza con la selección de alumnado, la Xschool y la atención a candidatos, y qué van a necesitar vuestros clientes antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Adecco Learning & Consulting

Por
Vidiv · Grupo VisualIMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra operación, y cuáles importan desde el 28 de diciembre

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención al cliente, pero solo en la relación con personas consumidoras. Por eso esta guía separa lo que no os aplica, la venta a empresas, de lo que conviene revisar con vuestra asesoría.

28 DIC 2025

En vigor

BOE del 27 de diciembre.
Arranca el plazo de adaptación de doce meses.

17 OCT 2026

Prefijo 400

Las llamadas comerciales solo podrán salir desde el rango 400. Los operadores bloquean el resto.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

La ley es exigible en su totalidad. La carga de la prueba recae en la empresa.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

Parte de Adecco en España, que declara 280 oficinas, más de 600 consultores y más de 10.000 empresas cliente.

Venta a empresas: bonificada por FUNDAE, más de 230 cursos en 9 áreas, consultoría, tarificador y red comercial de Adecco.

La Xchool (medialearning.adecco.es), con unas 60.000 personas formadas al año y acceso por usuario y contraseña.

Formación certificada oficial con compromiso de contratación, con selección del alumnado según requisitos de empleo.

Candidatos a los que Adecco promete orientación, formación y ayuda «desde el primer minuto», con App y CV con IA.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Por tamaño, el encaje es muy probable; la pregunta es qué actividad es relación de consumo.

Relación entre empresas: queda fuera de la ley. Lo que sí puede alcanzarla es el rango 400, si las llamadas de captación califican como comerciales.

El participante suele venir de una empresa cliente: en principio, fuera. Quien se matricule y pague por su cuenta sería relación de consumo (arts. 11, 12 y 17).

Alumnado desempleado en formación gratuita: si cuenta como persona consumidora es una pregunta para vuestra asesoría. Si cuenta, 95 % en tres minutos (art. 10).

Personas, no empresas. Si ese servicio es de consumo, canales mínimos (art. 7), atención personalizada a petición (art. 8) y accesibilidad (art. 15).

Encaje: tamaño muy probable, relación de consumo por confirmar. La ley obliga, en relación de consumo, a las empresas que alcancen 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance; basta uno de los tres y se computa en el grupo. La formación que vendéis a empresas queda fuera. Qué pasa con candidatos y alumnado desempleado lo tiene que decidir vuestra asesoría, y vuestros clientes obligados tendrán que formar a su personal de atención (art. 9).

Tiempos, canales y pruebas: los mínimos que se van a medir

ATENCIÓN TELEFÓNICA · ART. 10

95 % < 3 min

De las llamadas recibidas, de media, atendidas antes de tres minutos desde que el cliente pide atención. Sin coste superior al de una llamada a fijo.

QUEJAS Y RECLAMACIONES · ART. 17

15 días hábiles

Plazo máximo para resolver una queja, reclamación o consulta. Cinco días si es de facturación. El reloj arranca cuando el cliente habla.

SANCIONES · ART. 23

150 € – 1 M€

Régimen de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ampliable según el beneficio obtenido. Sancionan las autoridades autonómicas de consumo.

EXIGENCIA	QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA	REFERENCIA
Canales mínimos	Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y un medio electrónico. Externalizar no exime: aplica sea propio o de un tercero.	Art. 7
Horario	Ajustado al horario comercial de la empresa, se preste en establecimiento físico o por vía electrónica. Los servicios básicos van a 24 horas; la formación no.	Art. 14
IA y automatismos	Se prohíbe el contestador automático o medio análogo como vía exclusiva. A petición del cliente debe garantizarse atención personalizada por una persona, desde el menú principal y en cualquier momento.	Art. 8
Trazabilidad	Clave identificativa de cada consulta o queja, justificante en soporte duradero y conservación de la grabación o transcripción hasta notificar la resolución. Servicio gratuito y universalmente accesible.	Arts. 4, 11, 12 y 15
Lenguas	Respuesta a consultas, quejas e incidencias en la misma lengua en que se presentaron, y en las cooficiales del territorio donde se opera.	Art. 7.2
Formación acreditable	Medios materiales y humanos suficientes; formación y capacitación adecuada del personal de atención y de quien diseña y gestiona los medios automatizados.	Art. 9
Evaluación y auditoría	Sistema anual de evaluación del nivel de calidad y auditoría anual de la fiabilidad de las mediciones por una entidad acreditada por ENAC.	Arts. 21–22
Numeración	Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400 (unidireccional, no admite entrantes). Atención a la clientela en 800, 900 o geográfico, y esa numeración no puede identificar llamadas comerciales.	BOE-A-2026-8409

Señal a señal: lo que vemos, lo que exige la norma y el riesgo concreto

SEÑAL 01 · GRUPO

280 oficinas y más de 600 consultores en toda España

Adecco Learning & Consulting es la división de formación y consultoría de Adecco en España, que declara 280 oficinas, más de 600 consultores y más de 10.000 empresas cliente.

LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2): basta con 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance. Obliga solo en la relación de consumo.

RIESGO

El tamaño no es la duda. La duda es qué línea atiende a personas consumidoras: si alguna lo hace, la obligación llega entera, con plazos, trazabilidad y auditoría ENAC.

QUÉ HACER

Un mapa de líneas con la asesoría del grupo: venta a empresas, fuera; candidatos y alumnado desempleado, a revisar; particulares que pagan un curso, dentro si existen.

SEÑAL 02 · VENTA A EMPRESAS

Tarificador, formulario y la red comercial de Adecco

Las páginas de formación no publican teléfono: ofrecen «Contacta con nosotros» y un tarificador con presupuesto en tres pasos. La venta se apoya en la red comercial de Adecco y la decisión se centraliza en Madrid.

LO QUE EXIGE LA LEY

Nada: la relación con empresas no es de consumo (art. 2). Queda abierta la numeración: la resolución del 400 no define «llamada comercial» ni aclara si alcanza a las llamadas entre empresas.

RIESGO

Comercial, no legal. Un presupuesto pedido a media tarde se atiende al día siguiente, y los proveedores obligados a responder en tres minutos van a marcar el listón que esperan los clientes.

QUÉ HACER

Acuse con clave al enviar, llamada en minutos a cada solicitud del tarificador y la oportunidad al consultor de esa zona, con el contexto y sin saltarse la red comercial.

SEÑAL 03 · PLATAFORMA

La Xschool, en medialearning.adecco.es

Plataforma propia con catálogo de cursos privados que la empresa asigna en itinerarios. Se accede con usuario y contraseña que llegan por correo, y declara 60.000 personas formadas al año.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si el participante viene de una empresa cliente, el contrato es entre empresas y, en principio, queda fuera. Si alguien se matricula y paga por su cuenta, cuentan clave, justificante y plazos (arts. 11, 12 y 17).

RIESGO

Los accesos se atascan al abrir cada acción formativa y al acercarse el cierre. Una incidencia sin clave ni hora no se puede demostrar, ni ante la ley ni ante el cliente que bonifica.

QUÉ HACER

Un canal de soporte de la Xschool que resuelva accesos al momento, genere clave y justificante, recuerde lo que falta para terminar y escale al tutor con el contexto.

SEÑAL 04 · FORMACIÓN CON CONTRATO

Formación certificada oficial con compromiso de contratación

Para empresas y sector público: trámite de la subvención, homologación del espacio, selección del alumnado según requisitos de empleo, formación, seguimiento del hito de contratación y justificación.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si el alumnado desempleado de un curso gratuito cuenta como persona consumidora, algo que debe decidir vuestra asesoría: 95 % de llamadas en menos de tres minutos (art. 10) y clave de cada consulta (art. 11).

RIESGO

La selección se concentra en pocos días antes de arrancar el grupo. Cada inscrito sin llamada es una plaza que se cubre tarde, y un grupo incompleto complica el hito de contratación y la justificación.

QUÉ HACER

Llamar a cada inscrito en minutos, cribar requisitos en la primera conversación, pedir y recordar la documentación por WhatsApp y reorientar a otra oferta a quien no encaja.

SEÑAL 05 · CANDIDATOS

«Te orientamos, te formamos, te acompañamos»

La web de Adecco promete a los candidatos acceso a formación para mejorar su empleabilidad y ayuda «desde el primer minuto» con sus dudas y consultas, además de una App y un CV con IA.

LO QUE EXIGE LA LEY

Son personas, no empresas. Si el servicio a candidatos es relación de consumo (a confirmar), cuentan canales mínimos (art. 7), atención personalizada a petición (art. 8) y accesibilidad (art. 15).

RIESGO

Una promesa pública de atención «desde el primer minuto» es la que se va a comparar con el tiempo real de respuesta, medido en 280 oficinas a la vez.

QUÉ HACER

Un mismo sistema detrás de oficinas, App y web para las consultas de formación de los candidatos, con clave, hora y paso a un consultor en cuanto se pide.

SEÑAL 06 · VUESTROS CLIENTES

Clientes obligados que tendrán que formar a su personal

Más de 10.000 empresas trabajan con Adecco, que tiene un sector propio de contact center, y el catálogo ya incluye «Excelencia telefónica y atención al cliente» y «Atención al público con accesibilidad universal».

LO QUE EXIGE LA LEY

Las empresas obligadas deben formar al personal de atención y a quien diseña y gestiona los medios automatizados (art. 9), y atender con accesibilidad universal (art. 15).

RIESGO

Aquí no hay riesgo, hay demanda: vuestros clientes van a buscar esa formación antes del 28 de diciembre, y otros proveedores la van a ofrecer con la ley en el título.

QUÉ HACER

Una oferta de atención al cliente alineada con la Ley 10/2025, con práctica por voz y evaluación por alumno, para que la red comercial la lleve a las cuentas que entren en la ley.

La lista del 28 de diciembre

En las líneas que resulten de consumo, la carga de la prueba es vuestra: hay que poder demostrar, llamada a llamada y solicitud a solicitud, que se atendió en plazo, por quién y con qué resultado. Estas son las once evidencias que una inspección de consumo o una auditoría ENAC van a pedir. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

?	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos , medido en las líneas de candidatos y alumnado, mes a mes.	Sin teléfono de formación publicado
×	Tiempo medio de respuesta por canal (oficinas, App, web, Xschool), con los picos de selección incluidos.	Sin sistema común visible
?	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	No comprobable desde fuera
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada al inicio.	Formularios sin acuse visible
?	Justificante en soporte duradero al cerrar cada interacción (correo, SMS o mensaje).	No comprobable desde fuera
?	Grabación o transcripción conservada hasta notificar la resolución.	No comprobable desde fuera
×	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre, también en la Xschool.	Sin canal de quejas de formación visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
?	Horario de atención declarado y respuesta en la lengua de la consulta y en las cooficiales.	Sin horario publicado en formación
?	Formación acreditada del personal de atención y de quien diseña los automatismos.	Sabéis impartirla; falta acreditarla
×	Auditoría anual del sistema de evaluación por entidad acreditada por ENAC.	Pendiente, si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría las llamadas de captación de la red comercial y las de selección de alumnado, porque la resolución no define «llamada comercial»; alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de venta y de atención.

Lo que resuelve el agente y lo que queda de vuestro lado

La ley permite la IA conversacional, pero nunca como vía única. Así se reparte el trabajo entre un agente Vidiv detrás de vuestras oficinas, la Xschool y los formularios, vuestro equipo y la auditoría externa.

EXIGENCIA	LO QUE RESUELVE EL AGENTE	LO QUE QUEDA DE VUESTRO LADO
El automatismo no puede ser la única vía Art. 8	Descuelga al primer tono y devuelve la llamada a cada inscripción y a cada solicitud, siempre. Absorbe el pico de cada selección y resuelve lo repetitivo (requisitos, accesos, documentación) sin cola.	Un equipo humano detrás, dimensionado para lo que el agente deriva, no para el pico.
Salida a persona siempre disponible	Ofrece «hablar con una persona» en la bienvenida y la reconoce en cualquier punto. Transfiere al consultor o al tutor con el contexto, sin repetir.	Una persona física atiende en tiempo real y se identifica. Prohibido cortar por espera elevada.
Derechos lingüísticos Art. 7.2	Responde en la lengua de la consulta y atiende en catalán, euskera, gallego o valenciano allí donde operáis.	Personal formado también en cooficiales y accesibilidad universal.
Trazabilidad Arts. 11, 12 y 17	Cada interacción nace con clave, hora de entrada, clasificación y transcripción. Envía el justificante por WhatsApp o correo al terminar. Incidencias de la Xschool incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas de captación desde numeración comercial y atención desde la numeración de cada oficina, con un mismo cerebro y una misma ficha del interesado.	Calificar las llamadas con la asesoría y dar de alta la numeración que proceda.
Formación acreditable Art. 9	Documentación del diseño, los flujos y los cambios del agente, lista para quien tenga que acreditarlo.	Acreditar la formación del personal y de quien gestiona los medios automatizados.
Auditoría anual Arts. 21-22	Métricas exportables: tiempo de respuesta por llamada y oficina, derivaciones a persona, plazos por tipología.	Contratar la auditoría con una entidad acreditada por ENAC. Eso no lo hace ningún proveedor por vosotros.

ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN · 15 DÍAS · PRIMERA VERSIÓN FUNCIONAL EN MENOS DE UN MES

D1-D2 Discovery: flujos, fuentes y sistemas	D3-D5 Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	D6-D8 Integraciones: Xschool, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción por programas y picos
--	--	---	---------------------------------	---

Tres pasos para llegar al 28 de diciembre con la prueba en la mano

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Mapa de líneas y numeración

Con la asesoría del grupo: qué líneas son relación de consumo, si las llamadas de captación califican como comerciales y alta en el 400 si procede.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás de la selección y la Xschool

Medición común, clave y justificante en cada solicitud e incidencia. Piloto con un programa real con compromiso de contratación.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y ofrecer

Despliegue al resto de programas y al soporte de la Xschool, auditoría ENAC si os aplica y una oferta del art. 9 para los clientes obligados.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un programa real de Adecco Learning & Consulting

30 minutos, con vuestra oferta y vuestros requisitos. Sin compromiso. Datos en la UE, numeración conservada.

vidiv.com/sectores/educacion/adecco-learning/

vidiv.marketing@visualms.com

Fuentes oficiales

Ley 10/2025, de 26 de diciembre, de servicios de atención a la clientela · BOE núm. 312, 27 de diciembre de 2025 · BOE-A-2025-26698. Ámbito (art. 2), principios y gratuidad (art. 4), canales y lengua (art. 7), atención personalizada (art. 8), medios y formación (art. 9), régimen telefónico (art. 10), clave y constancia (arts. 11 y 12), horario (art. 14), accesibilidad (art. 15), plazos (art. 17), evaluación y auditoría (arts. 21 y 22), sanciones (art. 23), disposición transitoria única (adaptación en doce meses).

Resoluciones de 14 de abril de 2026 sobre numeración · BOE-A-2026-8409 y BOE-A-2026-8408. Rango 400 para llamadas comerciales, exigible a los seis meses (17 de octubre de 2026); rangos 800, 900 y geográfico para atención a la clientela.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios · BOE-A-2007-20555. Régimen sancionador al que remite el artículo 23.

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 · nota oficial sobre objetivos y medidas de la ley (lamoncloa.gob.es, 30 de enero de 2026).

Datos de Adecco Learning & Consulting y de Adecco · adecco.com/es-es (formación, consultoría, sector público y portada) y medialearning.adecco.es (septiembre de 2026).

Documento informativo elaborado por Vidiv (Grupo VisualMS) a partir de fuentes públicas. No constituye asesoramiento jurídico ni sustituye el análisis de vuestra asesoría legal sobre si la Ley 10/2025 aplica a Adecco Learning & Consulting, a las sociedades de su grupo y en qué medida.