

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

ADR Formación 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, cómo se cruza con la forma en que ADR Formación capta, atiende y acompaña a empresas, administraciones, centros de formación y alumnado particular desde Logroño, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · ADR Formación

Por
Vidiv · Grupo VisualIMS

Edición
2026/2027 · v1.0

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

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención al cliente. Obliga por tamaño y solo en la relación de consumo: el alumnado particular lo es; las empresas y administraciones que os contratan proyectos, plataforma o contenidos, no. Aunque no os alcance, marca el estándar con el que os van a comparar.

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, sea cual sea el tamaño de la empresa.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

La ley es exigible en su totalidad a las empresas obligadas. La carga de la prueba es suya.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

Un único 941 250 116 para proyectos, Corporate Center, Editorial SCORM, eLysa, presencial y alumnado. Sin 900 visible.

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Un fijo cumple el coste; el tiempo hay que poder medirlo.

Formulario «¿Hablamos?» con todos los campos obligatorios y respuesta «en menos de 24 horas laborables».

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a quien pidió una demo califica como comercial y sale desde el 941, no llega.

Teléfono, correo y formularios; sin WhatsApp ni chat en adrformacion.com (el 810 101 506 solo figura en la web de presencial).

Atención por el canal en que empezó la relación, además de teléfono y canal electrónico (art. 7.1), con clave y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12).

Cursos para particulares: certificados de profesionalidad en teleformación, especialista en IA, DigComp 2.2 y presencial en Logroño.

Quien se matricula por su cuenta es consumidor: es la relación que mira la ley. Si os alcanza, es la línea donde más pesa; si no, es donde más se nota el listón.

Una sociedad, ADR Infor S.L., con un equipo de unas cuarenta personas en su web. Plantilla y facturación sin publicar.

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Desde fuera, lo más probable es que no os alcancen: es la primera pregunta para vuestra asesoría.

Encaje en los umbrales. La ley obliga a las empresas que, en relación de consumo, alcancen 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance; basta uno de los tres y se suma todo el grupo. ADR Formación no publica esas cifras, así que no afirmamos que la ley os aplique. La venta a empresas y administraciones no es relación de consumo. El prefijo 400 es una norma de numeración aparte, sin umbral de tamaño.

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 · NUMERACIÓN

Un solo 941 para proyectos, plataforma y alumnado

La web publica un único teléfono, el 941 250 116, para proyectos, Corporate Center, Editorial SCORM, eLysa, formación presencial y atención al alumnado. No hay 900 visible.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Salida a una persona en cualquier momento (art. 8) y clave de cada consulta (art. 11).

RIESGO

Un proyecto, una demo y la incidencia de un alumno entran por el mismo número. En un pico, como el cierre del año en que las empresas gastan su crédito FUNDAE, la llamada que comunica es la solicitud que se va a otro proveedor.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 941 que coja lo que el equipo no puede coger, con medición, clave y justificante en cada llamada, y el mismo criterio para pasar a una persona.

SEÑAL 02 · SOLICITUDES

Un formulario con 24 horas laborables de plazo

El «¿Hablamos?» pide nombre, email, teléfono, organización, cargo y necesidad, todo obligatorio, y promete respuesta «en menos de 24 horas laborables». El Corporate Center y la Editorial SCORM tienen su propio formulario de alta.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400. La atención va en 800, 900 o geográfico, y esa numeración no puede identificar llamadas comerciales.

RIESGO

Si la llamada de vuelta califica como comercial y sale desde el 941, deja de llegar. Y con un plazo de un día laborable, quien comparaba proveedores ya ha pedido la demo a otro.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. Llamar en minutos a cada formulario, con el contexto que el interesado dejó escrito.

SEÑAL 03 · CANALES

Sin WhatsApp ni chat en la web principal

adrformacion.com ofrece el 941 250 116, hola@adrformacion.com y formularios. El WhatsApp 810 101 506 solo figura en el pie de presencial.adrformacion.com; no hay chat visible.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el canal en que empezó la relación, además de telefónico y electrónico (art. 7.1). Clave, justificante y registro de cada consulta, sea cual sea el canal (arts. 11 y 12).

RIESGO

Quien compara plataformas o escribe desde el móvil no encuentra un canal inmediato. La consulta espera al formulario o al correo, y el siguiente proveedor sí contesta.

QUÉ HACER

Un WhatsApp visible en toda la web, conectado al mismo sistema que el teléfono y los formularios, con la misma clave y el mismo justificante en cada consulta.

SEÑAL 04 · CONSUMO

Cursos para particulares

Certificados de profesionalidad en teleformación, certificados especialista en IA, pruebas de competencias digitales DigComp 2.2 y formación presencial en Logroño. El formulario ofrece la opción «Soy un cliente particular».

LO QUE EXIGE LA LEY

La ley mira a la relación de consumo (art. 2): el alumnado particular lo es. Los proyectos, la plataforma y los contenidos que compran empresas y administraciones quedan fuera.

RIESGO

Es la línea donde más se repiten las dudas de requisitos, fechas y acceso al campus. Si la ley os alcanza, es la que más pesa en la media de los tres minutos.

QUÉ HACER

Separar en la medición lo que es consumo (particulares) de lo que es empresa, y empezar por ahí el agente y el WhatsApp.

SEÑAL 05 · ATENCIÓN AL ALUMNADO

Help desk y asistente de IA, dentro del producto

El Corporate Center anuncia soporte Help Desk 24x7 y atención telefónica, y los cursos SCORM incluyen un asistente de IA de atención al alumnado 24x7, sobre más de 550 plataformas activas.

LO QUE EXIGE LA LEY

El automatismo no puede ser la única vía (art. 8): a petición del cliente, atención personalizada por una persona en cualquier momento. Clave (art. 11) y transcripción conservada (art. 12).

RIESGO

Un asistente dentro del curso no es la puerta de entrada de la empresa. La incidencia que empieza en el aula y acaba en un correo no deja clave ni hora, y sin ellas no se puede demostrar el plazo.

QUÉ HACER

Que cada incidencia, venga del aula, del teléfono o del WhatsApp, nazca con clave y hora, y que la salida a una persona esté siempre a un paso.

SEÑAL 06 · TAMAÑO

Una sociedad y un equipo de unas cuarenta personas

ADR Infor S.L., con sede en Logroño, publica en su web un equipo de unas cuarenta personas y cifras de actividad (más de 1,3 M de alumnos formados), pero no plantilla ni facturación.

LO QUE EXIGE LA LEY

Obliga a quien, en relación de consumo, alcance 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance, con cómputo en el grupo (art. 2). El prefijo 400 no tiene umbral.

RIESGO

Dar por hecho que la ley no os afecta y descubrir tarde que el 400 sí. Y que los grandes con los que competís por cada proyecto ofrezcan antes los tres minutos.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje en los umbrales y la calificación de vuestras llamadas. Con la respuesta, decidir si el plan es obligación o estándar.

La lista del 28 de diciembre

A las empresas obligadas, la ley les pide poder demostrar, llamada a llamada y consulta a consulta, 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 pedirían. Si la ley no os alcanza, son el estándar con el que os van a comparar. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

✗	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos , medido sobre el total, mes a mes.	Un solo número, sin medición visible
✗	Tiempo medio de respuesta por canal y franja, con los cierres de trimestre y de año incluidos.	Formulario: 24 horas laborables
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	941 geográfico
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o queja, entregada al cliente al inicio.	No visible en la web
?	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 registradas, también las telefónicas.	No comprobable desde fuera
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
✗	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	Sin WhatsApp ni chat en la web principal
?	Formación acreditada del personal de atención y de quien diseña los automatismos.	No comprobable desde fuera
?	Auditoría anual del sistema de evaluación por entidad acreditada por ENAC.	ISO 9001, ISO 27001 y ENS ya; ENAC, solo si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada formulario, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (941). Es la fecha más cercana y no depende del tamaño.

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 vuestro 941 y de un WhatsApp nuevo, 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 en el 941 y llama a cada formulario en minutos, siempre. Absorbe el pico de cierre de año y de cada campaña y resuelve lo repetitivo (requisitos, horarios, 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 especialista 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 lo hace igual en voz, WhatsApp y web, a cualquier hora.	Personal formado en accesibilidad universal (art. 15).
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 del aula virtual y del campus 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 el 941, 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 línea, 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: CRM, help desk, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción: solicitudes y cursos
--	--	---	---------------------------------	---

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

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Numeración y encaje

Calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada formulario, dar de alta el 400 si procede y confirmar si la sociedad entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 941 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con el «¿Hablamos?», el Corporate Center y los cursos para particulares.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Editorial SCORM, eLysa y atención al alumnado, política de atención, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de ADR Formación

30 minutos, con vuestros formularios y vuestro catálogo. Sin compromiso. Datos en la UE, numeración conservada.

vidiv.com/sectores/educacion/adr-formacion/

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 ADR Formación · adrformacion.com: nosotros, equipo, proyectos eLearning, Corporate Center, Editorial SCORM, plataforma eLysa, contacto y aviso legal; presencial.adrformacion.com y certificados.adrformacion.com (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 la aplicación de la Ley 10/2025 a ADR Formación y a su sociedad.