

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

Grupo ATU 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 Grupo ATU capta, atiende y acompaña a miles de alumnos y a más de 2.000 empresas desde Burgos y sus sedes en diez comunidades, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
**Dirección y Operaciones · Grupo
ATU**

Por
**Vidiv · Grupo
VisualMS**

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. No distingue entre sectores «de atención» y el resto: si superáis los umbrales de tamaño, obliga a toda vuestra relación con alumnos, opositores y familias que sean personas consumidoras.

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	DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY
1.270 cursos en Emagister y un portal de «solicitud rápida»: leads de marketplace que hay que cualificar y devolver llamada.	La ley aplica sea propio el canal o de un tercero, y los plazos empiezan cuando el cliente habla (art. 17). Un lead pagado sin respuesta en plazo es un cliente desatendido por ATU, no por Emagister.
Formulario web con 52 provincias y teléfono, además del portal de cursos gratuitos.	Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7); clave y justificante de cada solicitud (arts. 11 y 12).
Un 902 en formación privada y un móvil con WhatsApp; el 900 y el chat no son verificables en la web principal.	La atención telefónica no puede costar más que una llamada a fijo (art. 10.1). Desde el 17 de octubre, atención en 800, 900 o geográfico, y comercial solo en 400.
Campus virtual y aula virtual con tutorización, en presencial, online y bimodal.	Cada consulta o incidencia del campus abre un plazo de quince días hábiles (art. 17) y debe conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución (art. 12).
Plantilla de 500 a 800 personas y red en diez comunidades, con aulas colaboradoras y dos agencias de colocación.	Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Con más de 250 personas trabajadoras, la ley os alcanza por plantilla. Derechos lingüísticos allí donde hay lengua cooficial (art. 7.2) y atención accesible a personas extranjeras (arts. 4 y 15).

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. Con una plantilla declarada de 500 personas en 2023 y previsión de 800, el criterio de plantilla os incluye con toda probabilidad, con independencia de la facturación. Confirmadlo con vuestra asesoría a nivel de grupo.

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 · MARKETPLACE

1.270 cursos en Emagister y un portal de solicitud rápida

Una parte importante de los interesados llega a través de Emagister (4,8/5) y del portal propio de cursos gratuitos, que recogen sus datos y los trasladan a la sede o al equipo que corresponda.

LO QUE EXIGE LA LEY

Aplica con independencia del canal y de si el servicio está en la empresa o en un tercero. El plazo de quince días hábiles (art. 17) arranca cuando el interesado escribe, no cuando alguien lo lee.

RIESGO

El lead de Emagister que no recibe respuesta en plazo es, a efectos de la ley, un cliente desatendido por Grupo ATU. Y ese lead ya está pagado.

QUÉ HACER

Que todo lead externo entre en el mismo sistema de atención que los propios, con la misma clave, el mismo reloj y el mismo justificante, y se devuelva la llamada en minutos.

SEÑAL 02 · FORMULARIO WEB

Solicitudes con área, familia, provincia y teléfono, sin acuse con clave

El formulario «Infórmate» de grupoatu.com admite las 52 provincias y la opción online. La solicitud cae en una bandeja compartida entre sedes y líneas de negocio.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7.1). Clave identificativa de cada consulta (art. 11) y justificante en soporte duradero.

RIESGO

Sin acuse con clave ni hora de entrada, no se puede demostrar cuándo entró la solicitud ni cuándo se atendió. Cada bandeja compartida es un plazo que nadie vigila.

QUÉ HACER

Acuse automático con clave y hora en el momento del envío, reparto por provincia y línea, y llamada del agente antes de cinco minutos.

SEÑAL 03 · NUMERACIÓN

Un 902 en formación privada y un móvil con WhatsApp

cursosprivadosatu.com publica un 902 y un móvil con WhatsApp. En grupoatu.com, renderizada por JavaScript, ni el 900 ni el chat son verificables desde fuera.

LO QUE EXIGE LA LEY

El uso de la atención telefónica no puede costar más que una llamada a fijo (art. 10.1). Desde el 17 de octubre de 2026, atención en 800, 900 o geográfico; llamadas comerciales solo desde el rango 400, y los operadores bloquean el resto.

RIESGO

Un 902 como vía de atención incumple el coste máximo. Y si la llamada de vuelta a un lead califica como comercial y sale desde el móvil o el fijo de la sede, no llega.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Sustituir el 902 por 900 o geográfico para atender; que la asesoría califique las llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. Un número al que el interesado siempre pueda devolver la llamada.

SEÑAL 04 · CAMPUS VIRTUAL

Campus digital con tutorización en presencial, online y bimodal

La formación pública y la privada se apoyan en un campus propio con tutorización y soporte técnico. Las incidencias de acceso, entregas y certificados llegan al docente o al soporte.

LO QUE EXIGE LA LEY

Cada consulta, queja o incidencia abre un plazo de quince días hábiles con clave y justificante (arts. 11, 12 y 17). La grabación o transcripción se conserva hasta notificar la resolución.

RIESGO

Las incidencias del campus resueltas por correo del tutor o por teléfono sin registro no tienen clave, ni justificante, ni plazo acreditable. Con 800 personas y diez comunidades, son cientos al mes.

QUÉ HACER

Un canal de atención del campus que genere clave y justificante automáticamente, resuelva lo repetitivo (acceso, entregas, certificados) y escale al tutor con el contexto.

SEÑAL 05 · CRECIMIENTO

De 500 a 800 personas y sedes en diez comunidades

ATU duplicó facturación y plantilla en 2023 y sigue abriendo aulas colaboradoras en Castilla y León, Asturias, Extremadura, Comunidad Valenciana, Andalucía, Murcia o Madrid.

LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2): con más de 250 personas la ley os alcanza. Formación y capacitación del personal de atención (art. 9), y respuesta en lengua cooficial donde la hay (art. 7.2).

RIESGO

Cada sede y cada aula colaboradora atiende a su manera, con su horario y su criterio. La inspección no mira a la sede: mira a Grupo ATU. Y en Alicante o Valencia la atención en valenciano es exigible.

QUÉ HACER

Una política de atención única para el grupo, con horario declarado por sede, métricas comunes y capacidad real de atender en valenciano sin depender de quién esté ese día.

SEÑAL 06 · EXTRANJERÍA E INSERCIÓN

Personas extranjeras y dos agencias de colocación

La línea de Extranjería y las agencias de colocación (ATU Formación y Digitalización, European Business CES) atienden a personas que consultan trámites, cursos y ofertas en varios idiomas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Servicio gratuito, eficaz y universalmente accesible (art. 4); accesibilidad universal (art. 15); respuesta en la misma lengua de la consulta (art. 7.2).

RIESGO

La atención solo en castellano y en horario de oficina deja fuera a una parte del alumnado al que la ley protege especialmente. Cada llamada no entendida es una consulta sin atender.

QUÉ HACER

Atención en el idioma de quien llama, a cualquier hora, con derivación a la persona orientadora y registro de cada consulta con su clave.

La lista del 28 de diciembre

La carga de la prueba es de la empresa: no basta con atender bien, 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, con la información pública disponible; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

✕	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos , medido sobre el total del grupo, mes a mes.	Sin sistema común visible
✕	Tiempo medio de respuesta por sede, línea y franja, con los picos de convocatoria incluidos.	Sin sistema común visible
✕	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	902 en formación privada
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada al cliente al inicio.	Formulario 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.	Improbable en móvil y sedes
✕	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas, también para leads de marketplace.	Sin canal declarado
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de cada sede
?	Atención en lenguas cooficiales y en el idioma de las personas extranjeras que atendéis.	Depende de la plantilla local
?	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.	Pendiente de contratar

Numeración, antes del 17 de octubre: retirar el 902 de la atención, calificar con vuestra asesoría las llamadas de vuelta a leads de Emagister y de la web, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de venta y de atención. Es la fecha más cercana y la que más afecta al modelo de captación de Grupo ATU.

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 sedes y marketplaces, 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 cada sede y devuelve la llamada a cada lead, siempre. Absorbe el pico de cada convocatoria 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 asesor o a la persona orientadora de la sede 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: valenciano donde operáis y más de 30 idiomas para las personas extranjeras que atendéis.	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 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 900 o geográfico en lugar del 902, 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 centro, 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: aula virtual, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción por centros y picos
--	--	--	---------------------------------	---

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

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Numeración y calificación

Retirar el 902 de la atención, calificar con vuestra asesoría las llamadas a leads y dar de alta el 400 si procede. Un número al que siempre se pueda devolver la llamada.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás de cada sede y cada marketplace

Medición común, clave y justificante en cada solicitud, canal electrónico declarado. Piloto con los leads de Emagister de dos sedes y una convocatoria real.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

Despliegue al resto de sedes y líneas, política de atención del grupo, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con una convocatoria real de Grupo ATU

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

vidiv.com/sectores/educacion/grupo-atu/
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 Grupo ATU · grupoatu.com, cursosatu.grupoatu.com, cursosprivadosatu.com y fichas públicas en Emagister (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 Grupo ATU y a sus sociedades.