LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

AEFOL y la Ley de Atención a la Clientela: lo que cambia el *28 de diciembre* para una empresa de formación

Qué exige la primera ley española de niveles mínimos de atención, si alcanza a una consultora y empresa de formación online como AEFOL, cómo se cruza con la atención a vuestra comunidad e-learning y qué conviene poder demostrar si algún día os toca. Pensada para que podáis compartirla con quien os sigue.

Preparada para
Equipo de AEFOL

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Este documento es material informativo elaborado a partir de fuentes públicas (BOE y aefol.com). No constituye asesoramiento jurídico; la aplicación concreta debe confirmarse con vuestra asesoría legal.

Cinco cosas que ya sabemos de AEFOL, y por qué la ley os interesa aunque quizá no os obligue

La Ley 10/2025 obliga a las empresas que, en relación de consumo, superan los umbrales de tamaño del artículo 2. Una consultora y empresa de formación online como AEFOL probablemente no los alcance. Aun así, formáis a profesionales y a empresas, y las empresas grandes que sí pueden estar obligadas pueden valorar a los proveedores que ya atienden con ese estándar.

28 DIC 2025

En vigor

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

17 OCT 2026

Prefijo 400

Ya exigible: las llamadas comerciales solo salen 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
Formación online: el curso de IA a 385 €, bonificable por Fundae, y el máster en e-Learning.	Quien se inscribe a título personal puede ser consumidor: clave de consulta y quejas en quince días hábiles (arts. 11 y 17), si la ley os alcanza y, si no, como buena práctica.
Consultoría y formación a medida para empresas e instituciones.	Relación entre empresas: la ley no la trata como consumo, pero vuestros clientes grandes sí pueden estar obligados y valorar un proveedor que ya atienda con ese estándar.
Bonificación Fundae: dudas sobre saldo, crédito y gestión de la bonificación.	Las dudas de facturación tienen plazo propio: cinco días hábiles (art. 17), con registro de cada consulta (arts. 11 y 12).
Una newsletter mensual para miles de directivos, formadores y profesionales.	Cada envío genera consultas por correo y web: canales suficientes, clave y respuesta en plazo (arts. 7, 11 y 17), y RGPD en cada suscripción.
Expoelearning, el evento que organizáis.	Una inscripción masiva en pocos días es un pico de consultas: si la ley aplicara, cuenta en la media del 95 % en menos de tres minutos (art. 10).

> **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 y se computan en el grupo. No podemos saber desde fuera la plantilla, el volumen de negocio ni el balance de AEFOL; por el tipo de empresa, lo más probable es que no los alcance, pero conviene confirmarlo con vuestra asesoría. Si no los alcanzáis, la ley no os obliga: la guía os sirve como estándar y como contenido para vuestra comunidad.

Lo que exige la ley a quien está obligado: tiempos, canales y pruebas

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. Solo los servicios básicos que enumera la ley van a 24 horas; una empresa de formación, a su horario comercial.	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 si os alcanza y qué conviene hacer

SEÑAL 01 · QUIÉN OBLIGA

Una empresa de formación, ¿entra en la ley?

Consultoría, formación online, marketing y organización de Expoelearning. No hay cifra pública de plantilla, volumen de negocio ni balance.

LO QUE EXIGE LA LEY

Obliga a empresas con relación de consumo que superen los umbrales del art. 2, y a servicios básicos sin umbral. Una formación online no es servicio básico.

RIESGO

Dar por hecho que no os alcanza sin haberlo calculado, y descubrirlo con la carga de la prueba en contra desde el 28 de diciembre.

QUÉ HACER

Calcular plantilla, volumen de negocio y balance con vuestra asesoría, y dejar por escrito la conclusión.

SEÑAL 02 · WEB Y CONTACTO

Formulario, correo y teléfono

La web ofrece solicitar folleto e información del curso, un formulario de contacto, correo y teléfono. Quien pregunta puede hacerlo fuera de horario.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el canal de contratación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7). Clave identificativa y justificante (arts. 11 y 12).

RIESGO

Una consulta de matrícula que entra por formulario un viernes por la noche y se contesta el martes, sin clave ni registro, es un alumno que se va.

QUÉ HACER

Que cada consulta nazca con clave, curso y perfil, y que la persona reciba el justificante al momento, sea cual sea el canal.

SEÑAL 03 · MATRÍCULA

Un curso con precio y grupos

El curso de IA tiene la matrícula abierta, el precio a la vista (385 €) y descuento para grupos. La persona decide, a menudo, en una sola consulta.

LO QUE EXIGE LA LEY

Servicio gratuito y universalmente accesible (art. 4). Atención personalizada a petición, en cualquier momento (art. 8).

RIESGO

Una consulta sin respuesta el mismo día es una matrícula perdida, y una atención solo automática es un incumplimiento si estáis obligados.

QUÉ HACER

Responder al momento con el agente y dejar siempre la salida a una persona, con el contexto de lo ya hablado.

SEÑAL 04 · FUNDAE

Bonificación, saldo y facturación

La formación es bonificable por Fundae y las empresas preguntan por su saldo, su crédito y cómo se tramita.

LO QUE EXIGE LA LEY

Cinco días hábiles para resolver una queja de facturación y quince para el resto (art. 17). Conservar grabación o transcripción hasta la resolución (art. 12).

RIESGO

Una duda de bonificación que se pierde entre correos y se contesta tarde es una queja sin fecha y un cliente corporativo que no repite.

QUÉ HACER

Clasificar las consultas de bonificación y facturación desde la entrada, con plazo, responsable y aviso antes de que venza.

SEÑAL 05 · COMUNIDAD

Newsletter y Expoelearning

Una newsletter mensual para miles de profesionales de la formación y un evento propio con inscripciones y ponentes.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si aplica, el 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), picos incluidos; y RGPD en cada suscripción.

RIESGO

Un día de inscripciones o un envío masivo concentra las consultas, y ese pico cuenta igual en la media, no se descuenta.

QUÉ HACER

Absorber los picos con un primer nivel que responda a cualquier hora y derive a la persona que corresponde con el contexto.

SEÑAL 06 · IA PROPIA

Una empresa que enseña IA

Formáis a empresas en inteligencia artificial aplicada al aprendizaje, y vuestra comunidad os leerá también por cómo la usáis vosotros.

LO QUE EXIGE LA LEY

Prohibido el automatismo como vía exclusiva (art. 8). Formación del personal y de quien diseña y gestiona los automatismos (art. 9).

RIESGO

Atender con IA sin dejar la salida a una persona es incoherente con lo que enseñáis y, si estáis obligados, una infracción.

QUÉ HACER

Documentar qué hace el agente y qué deriva, formar a quien lo gestiona y contarlo a vuestra comunidad: es contenido con valor.

La lista del 28 de diciembre, si la ley os alcanza

La carga de la prueba es de la empresa obligada: hay que poder demostrar, consulta a consulta, que se atendió en plazo, por quién y con qué resultado. Si superáis los umbrales, estas son las once evidencias que una inspección de consumo o una auditoría ENAC van a pedir; si no, son un buen estándar de atención. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

? **Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos**, si superáis los umbrales, mes a mes.	No comprobable desde fuera
? **Tiempo medio de respuesta** por canal y franja, campañas e inscripciones incluidas.	No comprobable desde fuera
? **Clave identificativa** de cada consulta, queja o incidencia, entregada al inicio.	No visible en la web
? **Justificante en soporte duradero** al cerrar cada interacción.	No comprobable desde fuera
? **Grabación o transcripción** conservada hasta notificar la resolución, compatible con el RGPD.	No comprobable desde fuera
? **Plazos de resolución** de quejas (15 días hábiles) y de facturación (5), bonificación incluida.	No comprobable desde fuera
? **Salida a una persona** desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
? **Coste de la llamada** no superior al de un fijo.	No comprobable desde fuera
? **Atención en la lengua de la consulta** y en las cooficiales del territorio.	Web en castellano
? **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.	Solo si hay obligación

> **Numeración, ya exigible:** desde el 17 de octubre las llamadas comerciales solo salen desde el rango 400. Si llamáis a profesionales o empresas interesadas en un curso y esas llamadas califican como comerciales, puede aplicar. Calificadlo con vuestra asesoría y separad la numeración de captación de la 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 vuestro teléfono, vuestra web y vuestros 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 en todos los canales, siempre. Absorbe el pico de cada campaña, matrícula y evento y resuelve lo repetitivo (contenidos del curso, precio, bonificación, fechas) 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 de formación o a consultoría 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 castellano y en otras lenguas si vuestra comunidad lo pide.	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 a interesados desde numeración comercial si califican, y atención desde el número de contacto, con un mismo cerebro y una misma ficha.	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 canal, 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	D3–D5	D6–D8	D9–D11	D12–D15
Discovery: flujos, fuentes y sistemas	Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	Integraciones: campus, CRM, agenda	Guía segura y pruebas	Piloto en producción por canales y picos

Tres pasos para llegar al 28 de diciembre sabiendo si la ley os alcanza

YA

Comprobar el encaje

Con vuestra asesoría: plantilla, volumen de negocio y balance frente a los umbrales del art. 2, y qué relaciones con clientes son de consumo.

DICIEMBRE

Compartir con la comunidad

Si os parece útil, compartid esta guía con quienes os siguen y abrid la conversación sobre atención, IA y formación en vuestros contenidos.

PRIMER TRIMESTRE DE 2027

Un contenido conjunto

Una conversación o un contenido para vuestra comunidad sobre cómo atender con agentes de IA a quien se forma online, sin dejar a nadie sin una persona.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para AEFOL

Hablad con Álex como si fuerais el coordinador de formación de una empresa. Después, comentamos qué os ha parecido.

vidiv.com/sectores/educacion/aefol/

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).

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

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) · principios de minimización y limitación del plazo de conservación (art. 5) y suscripciones a la newsletter.

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.

Datos de AEFOL · aefol.com: inicio y página del curso de IA (noviembre 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 AEFOL como empresa de formación y consultoría.