LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

neurodiferentemente 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 atendéis a familias, centros y profesionales, y qué os sirve aunque no alcancéis los umbrales de la ley.

Preparada para
El equipo de neurodiferentemente

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

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

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra atención, 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 la entidad supera los umbrales de tamaño, obliga en toda su relación de consumo con las familias.

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
Asesorías y mapas de pago, contratados en la web con contrato y pago online.	Con las familias que contratan, la relación es de consumo: quince días hábiles para resolver una queja, cinco si es de facturación (art. 17).
Formulario, correos y WhatsApp como puertas de entrada. No localizamos un teléfono de atención.	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 en cada consulta (arts. 11 y 12).
Plazos propios: tres días laborables para responder una asesoría escrita.	La ley no los fija, pero exige poder demostrar los tiempos de atención y resolución con la transcripción conservada hasta la resolución (arts. 12 y 17).
Datos de menores, y a veces de salud, en lo que cuentan las familias.	Conservar para la ley y minimizar para el RGPD a la vez (art. 5), con especial cuidado si aparecen datos de salud (art. 9).
Familias, centros y profesionales: tres puertas de entrada.	Solo la relación con la familia que contrata es, con carácter general, de consumo. Centros y entidades pueden estar obligados con su propia clientela.

> **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. Desde fuera no podemos conocer vuestro tamaño, y si no alcanzáis ninguno de los tres, la ley no os obliga directamente. Por eso esta guía no da por hecho que os aplique: separa lo que sería exigible si la alcanzáis de lo que es una buena práctica en cualquier caso. Confirmadlo con vuestra asesoría.

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. Solo los servicios básicos que enumera la ley van a 24 horas; una asesoría pedagógica, al 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 y el riesgo concreto

SEÑAL 01 · SERVICIOS DE PAGO

Asesorías y mapas que se contratan en la web

Asesoría síncrona o asíncrona, Mapa Inicial y Puente de Aprendizaje: servicios con precio, contrato y pago online que las familias contratan directamente.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si la ley os aplica, la relación con la familia es de consumo: quince días hábiles para resolver una queja o reclamación, cinco si es de facturación (art. 17).

RIESGO

Una queja por un cobro o por un plazo que llega a un correo general y se resuelve sin fecha es un incumplimiento fácil de probar.

QUÉ HACER

Clasificar quejas y facturación desde la entrada, con plazo, responsable y aviso antes de que venza, aunque la ley no os alcanzara.

SEÑAL 02 · CANALES

Formulario, correos y WhatsApp, sin teléfono a la vista

La web ofrece un formulario de contacto, correos separados para el equipo, la facturación y lo legal, y un enlace a WhatsApp. No localizamos un teléfono de atención.

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). Clave identificativa y justificante en soporte duradero (arts. 11 y 12).

RIESGO

Sin clave ni justificante, una consulta no tiene reloj ni prueba. Si la ley os aplica, además faltaría un canal; si no, falta un registro.

QUÉ HACER

Decidir cuál es el canal principal, dar clave y justificante a cada consulta y valorar un número de atención si la ley os alcanza.

SEÑAL 03 · PLAZOS PROPIOS

Siete días naturales y tres días laborables

La asesoría asíncrona fija sus plazos: siete días naturales para que la familia envíe el material y tres días laborables para que respondáis. La síncrona se concierta con reserva previa.

LO QUE EXIGE LA LEY

La ley no fija el plazo de vuestro servicio, pero exige poder demostrar los tiempos de atención y resolución, con la transcripción conservada hasta la resolución (arts. 12 y 17).

RIESGO

Un plazo prometido que no se puede demostrar pesa lo mismo que uno incumplido.

QUÉ HACER

Registrar la hora de cada recepción y de cada respuesta, y avisar a la familia del estado de su consulta sin que tenga que preguntar.

SEÑAL 04 · MENORES

Datos de menores en cada consulta

Las familias cuentan cómo es la tarde de su hijo o hija: edad, curso, bloqueos, informes previos. Cada asesoría se refiere a un único menor y a un único caso.

LO QUE EXIGE LA LEY

Conservar la grabación o transcripción hasta la resolución (art. 12) a la vez que se minimizan los datos (RGPD, art. 5).

RIESGO

Entre lo que cuenta una familia puede aparecer un diagnóstico o un informe: datos de salud, categoría especial del RGPD (art. 9), que nadie ha pedido.

QUÉ HACER

Pedir solo lo necesario para orientar y tratar lo que sobre con retención configurada, datos en la UE y acceso limitado.

SEÑAL 05 · TRES PÚBLICOS

Familias, centros y profesionales

La comunidad ndm tiene tres entradas: familias, centros educativos y profesionales y entidades, cada una con su camino y su lenguaje.

LO QUE EXIGE LA LEY

Solo la relación con la familia que contrata es, con carácter general, de consumo. Con centros y entidades la ley no os obliga a vosotros, pero ellos sí pueden estarlo con sus propias familias o clientela.

RIESGO

Tratar igual a quien contrata una asesoría y a quien pide información para su centro mezcla plazos, datos y expectativas.

QUÉ HACER

Clasificar cada consulta por público desde el primer mensaje, aplicarle su ruta y su plazo, y registrar el origen.

SEÑAL 06 · LÍMITES

Orientar sí, diagnosticar nunca

La web lo dice con claridad: abordáis el aprendizaje sin etiquetar, y las asesorías no son para urgencias sanitarias, psicológicas, sociales, jurídicas o de protección inmediata.

LO QUE EXIGE LA LEY

El automatismo no puede ser la vía exclusiva y la persona puede pedir atención personalizada en cualquier momento (art. 8). Formación de quien diseña los automatismos (art. 9).

RIESGO

Un agente que improvisa una etiqueta o no reconoce una urgencia es un riesgo para la familia y para la confianza en vuestro proyecto.

QUÉ HACER

Límites escritos: el agente orienta hacia el servicio que encaja, nunca diagnostica ni etiqueta y, ante una urgencia, deriva a quien corresponde con el contexto.

La lista del 28 de diciembre

Si la ley os aplica, la carga de la prueba es vuestra: no basta con atender bien, hay que poder demostrar, 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 van a pedir; aunque no estéis obligados, son una buena lista de comprobación. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

?	**Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos**, si ofrecéis un teléfono de atención.	No localizamos teléfono
?	**Tiempo medio de respuesta** por canal (formulario, correo, WhatsApp) y por público, picos incluidos.	No comprobable desde fuera
?	**Clave identificativa** de cada consulta, queja o incidencia, entregada a la familia al inicio.	No comprobable desde fuera
?	**Justificante en soporte duradero** al cerrar cada interacción.	Solo en la contratación
?	**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), asesorías y mapas incluidos.	No visibles en la web
?	**Salida a una persona** desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
✓	**Atención gratuita y accesible**: sin coste para consultar o reclamar.	Formulario y correo
?	**Respuesta en la lengua de la consulta**, también en cooficiales si las familias las usan.	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, si la ley os aplica.	Sin evidencia pública

> **Numeración, ya exigible:** desde el 17 de octubre las llamadas comerciales solo salen desde el rango 400. Solo importa si llamáis a familias o centros interesados y la ley os aplica; calificadlo con vuestra asesoría y, si procede, 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, y un proyecto como el vuestro añade un límite propio: orientar sin diagnosticar. Así se reparte el trabajo entre un agente Vidiv detrás de vuestra web y vuestros canales, 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	Responde al primer contacto por voz, WhatsApp y web, a cualquier hora, y resuelve lo repetitivo: qué ofrecéis, cómo se reserva, qué diferencia hay entre una asesoría en directo y una escrita.	Un equipo detrás que atienda lo que el agente deriva: la asesoría, la propuesta al centro, la conversación con la familia.
Salida a persona siempre disponible	Ofrece «hablar con una persona» en la bienvenida y la reconoce en cualquier punto. Pasa el contexto, sin que la familia repita su tarde.	Una persona atiende en tiempo real y se identifica. Prohibido cortar por espera elevada.
Límite pedagógico	Nunca diagnostica ni etiqueta y no valora al menor. Orienta al servicio o recurso que encaja y, ante una urgencia sanitaria, psicológica, social, jurídica o de protección inmediata, lo dice y deriva.	Definir con vuestro equipo qué es una urgencia, a quién se deriva y qué se dice.
Trazabilidad Arts. 11, 12 y 17	Cada interacción nace con clave, hora de entrada, clasificación por público y transcripción. Envía el justificante por WhatsApp o correo al terminar.	Conservar la transcripción hasta notificar la resolución y cerrar quejas y facturación en plazo.
Datos de menores RGPD arts. 5 y 9	Pide lo justo para orientar, separa lo que sobra y trata con acceso restringido cualquier dato de salud que la familia comparta. Datos en la UE.	Definir retención, base de tratamiento y quién accede, con vuestra asesoría de protección de datos.
Formación acreditable Art. 9	Documentación del diseño, los flujos, los límites 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 canal y por público, derivaciones a persona, plazos por tipología.	Si la ley os aplica, 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: servicios, reservas y fuentes	Diseño del agente: persona, tono, límites (nunca diagnostica)	Integraciones: reservas, correo, pagos	Guía segura y pruebas	Piloto en producción con consultas reales

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

YA

Umbrales y encaje

Con vuestra asesoría: comprobar si alcanzáis alguno de los tres umbrales del art. 2 y, si llamáis a familias interesadas, cómo se califican esas llamadas.

DICIEMBRE

Una primera atención que orienta y registra

Formulario, correo y WhatsApp medidos en un mismo sistema, con clave y justificante. Un agente que orienta al servicio que encaja, sin diagnosticar.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Documentar y demostrar

Plazos propios registrados, política de datos de menores, formación acreditada y, si la ley os aplica, la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para neurodiferentemente

Hablad con Olivia como si llegarais con una tarde difícil. Después, os enseñamos cómo sería conectada a vuestras reservas y a vuestro correo.

vidiv.com/sectores/educacion/neurodiferentemente/

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) · minimización y limitación del plazo de conservación (art. 5) y tratamiento de categorías especiales de datos, entre ellas los datos relativos a la salud (art. 9).

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 neurodiferentemente · neurodiferentemente.com: servicios, condiciones de contratación y comunidad ndm (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 neurodiferentemente.