



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

XV LEGISLATURA

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 5

I. INICIATIVAS LEGISLATIVAS

PROYECTOS Y PROPOSICIONES DE LEY

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
(621/000020)

(Cong. Diputados, Serie A, núm. 12
Núm. exp. 121/000012)

ENMIENDAS

El Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 5 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 25 de noviembre de 2025.—El portavoz, **Gorka Elejabarrieta Díaz**.

ENMIENDA NÚM. 1

Del Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia
(Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB)

El Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 2.4.

Se modifica el apartado 4 del artículo 2, que queda redactado en los siguientes términos:

«4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial que resulte más favorable a los derechos de los consumidores y usuarios.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 6

JUSTIFICACIÓN

Se pretende garantizar en todo momento el criterio de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias sin que el carácter supletorio de la legislación propuesta pueda suponer una situación de inaplicabilidad de esta.

ENMIENDA NÚM. 2

Del Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB)

El Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 4.2 d).

~~d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.~~

JUSTIFICACIÓN

Los primeros apartados son funciones que se pueden atribuir a un servicio de atención al cliente, pero este apartado hace referencia a un resultado final como consecuencia de un procedimiento previo, por lo cual entendemos que no debe ser objeto de esta ley y más cuando está recogido en la normativa general de protección de los consumidores y usuarios.

ENMIENDA NÚM. 3

Del Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB)

El Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 4.7.

Se modifica el apartado 7 del artículo 4, que queda redactado en los siguientes términos:

«7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley, excepto la prueba de que se ha presentado la consulta, queja o reclamación que corresponderá al consumidor o usuario».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 7

JUSTIFICACIÓN

Quien debe probar que se ha presentado la consulta, queja o reclamación es el consumidor, ya que la empresa, de acuerdo con los artículos 5.1 b), 11 y 12 debe entregar al consumidor el justificante que permite probar este concepto.

ENMIENDA NÚM. 4

**Del Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia
(Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB)**

El Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Disposición final segunda.

Se añade un nuevo apartado en el apartado Uno de la Disposición Final Segunda, que queda redactado en los siguientes términos:

«Las entidades financieras garantizarán un adecuado servicio de atención presencial, mediante oficinas habilitadas a tal efecto, de acuerdo con la distribución territorial y poblacional del Estado español.

El Ministerio competente elaborará un mapa de las necesidades territoriales en un plazo máximo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, previa consulta y audiencia a las Comunidades Autónomas.»

JUSTIFICACIÓN

Este sistema de atención al cliente no garantiza suficientemente una atención personalizada, territorialmente adecuada a las necesidades sociales actuales, especialmente para aquellos colectivos vulnerables. Aunque es evidente que el sector bancario se encuentra en un claro proceso de reconversión, no es aceptable que este proceso esté comportando que tanto de determinados colectivos (en especial, la gente mayor) como desde un punto de vista territorial se esté limitando el acceso a los servicios bancarios, por lo que se hace necesario una regulación que corrija esta tendencia, garantizando un adecuado servicio de atención presencial a la ciudadanía.

ENMIENDA NÚM. 5

**Del Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia
(Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB)**

El Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia (Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu) (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Nova disposición final X.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 8

Se propone la adición de una nueva disposición final, que queda redactada en los siguientes términos:

«Disposición final X. Carácter supletorio.

La presente Ley en ningún caso podrá modificar o menoscabar la regulación dictada por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias exclusivas, reconocidas por la CE y los Estatutos de Autonomía. Las disposiciones de esta ley tendrán carácter supletorio a la normativa dictada por las comunidades autónomas.

JUSTIFICACIÓN

La presente Ley debe configurarse como un marco mínimo y de carácter supletorio respecto de las disposiciones aprobadas por las Comunidades Autónomas.

La senadora Carla Delgado Gómez (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 2 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—**Carla Delgado Gómez.**

ENMIENDA NÚM. 6

De doña Carla Delgado Gómez (GPIC)

RETIRADA

ENMIENDA NÚM. 7

De doña Carla Delgado Gómez (GPIC)

RETIRADA

La senadora Carla Delgado Gómez (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 2 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—**Carla Delgado Gómez.**

ENMIENDA NÚM. 8

De doña Carla Delgado Gómez (GPIC)

La senadora Carla Delgado Gómez (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo Nuevo a continuación del Artículo 23.**

ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo artículo 24.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 9

«Artículo 24. Compensaciones a la clientela

1. Los usuarios deberán ser compensados económicamente y de forma automática por parte de las empresas que ofrezcan prestación de servicios de atención a la clientela, de forma complementaria al reintegro de los importes abonados indebidamente:

a) En caso de que las empresas no hagan efectivas las bajas de servicios interesados por las personas consumidoras de forma automática desde la recepción de la solicitud de dichas bajas, salvo cuando la normativa sectorial prevea reglas concretas para ello. La cuantía de la compensación por parte de la empresa a las personas usuarias afectadas por este apartado no deberá ser inferior al doble del valor del servicio cobrado una vez solicitada la baja por el usuario, sin perjuicio del desarrollo reglamentario que se establezca en base a la actualización de dicha cuantía.

b) En caso de reclamaciones no atendidas por cobro de servicios no contratados o no utilizados y no devueltos, cuando hayan transcurrido 5 días hábiles desde la realización de la reclamación y no se hubiera iniciado el procedimiento de cancelación y devolución correspondiente. La cuantía de la compensación por parte de la empresa a las personas usuarias afectadas por este apartado no deberá ser inferior al doble del valor del servicio cobrado una vez transcurridos los 5 días hábiles, sin perjuicio del desarrollo reglamentario que se establezca en base a la actualización de dicha cuantía.

c) Por incumplimiento de plazos para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias que se hubieran marcado legal o reglamentariamente. La cuantía de la compensación por parte de la empresa a las personas usuarias afectadas por este apartado no deberá ser inferior a cincuenta euros.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora en la protección y compensación a la clientela en casos concretos de bajas en servicios, reclamaciones no atendidas por cobros y servicios no contratados e incumplimiento de plazos de resolución.

ENMIENDA NÚM. 9

De doña Carla Delgado Gómez (GPIC)

La senadora Carla Delgado Gómez (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final tercera**.

ENMIENDA

De modificación.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA (Modificación RDL 1/2007).

Texto que se propone:

Se añade un nuevo apartado sexto a la Disposición final tercera, reenumerándose el apartado sexto a apartado séptimo. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

«Seis. Se modifica el apartado 1 del artículo 82, que queda redactado como sigue:

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente, independientemente del elemento de la relación contractual que se regule en las mismas, que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Siete Seis. (...)»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 10

JUSTIFICACIÓN

En virtud de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, se traspuso a la normativa nacional el artículo 4 de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

El Proyecto de Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación elaborado por el Gobierno y remitido a las Cortes Generales incluía la trasposición expresa del artículo 4.2 de la Directiva, al proponer la incorporación como párrafo quinto del entonces artículo 10 bis de la Ley 26/1984 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (actual artículo 82 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) lo siguiente: «Tal apreciación no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a su adecuación con el precio pactado, siempre que las cláusulas que lo definan se redacten de manera clara y comprensible».

No obstante, durante la tramitación parlamentaria del citado Proyecto de Ley, en la Sesión de la Comisión de Justicia e Interior celebrada el 10 de febrero de 1998 se aprobó por unanimidad la enmienda n.º 71 al Proyecto, por la que se proponía la supresión del citado párrafo quinto del artículo 10 bis del Proyecto de Ley.

Durante el debate parlamentario que tuvo lugar entonces se entendió que el objeto principal de un contrato y el precio también podían ser abusivos, como era el caso entonces de algunos contratos de préstamo con tipos TAE de más del 30 %, por lo que no poder entrar a valorar el carácter abusivo de estos elementos suponía una gran indefensión de los consumidores y usuarios.

En consecuencia, la Disposición adicional primera de la Ley 7/1998, de 13 de abril, no incluyó, por voluntad expresa del legislador, la excepción incluida en el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) consideró que la no incorporación a la normativa española del artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE era compatible con el derecho de la Unión, al tratarse de una Directiva de mínimos, pudiéndose elevar la protección del consumidor (STJUE de 3 de junio de 2010, en el asunto C-484/08 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid).

Partiendo de esta voluntad expresa del legislador español y del aval del TJUE, el Tribunal Supremo, en las SSTs de la Sala Primera 401/2010, de 1 de julio; 663/2010, de 4 de noviembre; y 861/2010, de 29 de diciembre, entendió que, al no encontrarse incorporado de forma expresa el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE a la normativa nacional, debía aplicarse la normativa en vigor, que no diferenciaba entre los distintos elementos del contrato a la hora de poder llevar a cabo el análisis del carácter abusivo de las cláusulas.

No obstante, sin modificación legislativa mediante, esta interpretación del alto Tribunal varió a partir de 2012, en su Sentencia 406/2012, 18 de junio de 2012, interpretando, de forma contraria a la voluntad del legislador, que el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE se encuentra implícitamente transpuesto en la normativa española. Esta ha sido la interpretación seguida por el Tribunal Supremo hasta la fecha, limitando de forma considerable la protección de los derechos de las personas consumidoras.

La presente enmienda pretende, por tanto, generar seguridad jurídica sobre el alcance del control de abusividad de las cláusulas contractuales, explicando la voluntad expresa del legislador, que deberá ser tenida en cuenta en la interpretación normativa.

El senador Eduard Pujol Bonell (GPPLU) y el senador Francesc Xavier Ten Costa (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan una enmienda al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—**Eduard Pujol Bonell y Francesc Xavier Ten Costa.**

ENMIENDA NÚM. 10
De don Eduard Pujol Bonell (GPPLU)
y de don Francesc Xavier Ten Costa (GPPLU)

El senador Eduard Pujol Bonell (GPPLU) y el senador Francesc Xavier Ten Costa (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva.**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 11

ENMIENDA

De adición.

«Disposición adicional nueva. Modificación del Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (LPI)

Se añade un párrafo final al artículo 72 (LPI) que queda redactado como sigue:

“En el caso de obras musicales distintas de las previstas en el apartado 71.2.^a, el editor podrá satisfacer su obligación de edición con la puesta a disposición de las partituras con letra y música a través de ofertas que permitan el acceso en línea a una copia bajo petición con la debida rendición de cuentas al autor.»

JUSTIFICACIÓN

Es preciso actualizar las obligaciones de promoción de las obras por parte del editor a la realidad de nuestro tiempo, facilitando que los consumidores puedan tener acceso a las obras para su conocimiento, formación y explotación de una forma sencilla sin que quede constreñida a la impresión en papel.

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan 17 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—**Fernando Carbonell Tatay, Paloma Gómez Enríquez y Ángel Pelayo Gordillo Moreno.**

ENMIENDA NÚM. 11

De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley.**

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la sustitución del término «atención a la clientela» por el de «atención al cliente» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

Asimismo, se propone la sustitución de las referencias a las «personas consumidoras y usuarias» por referencias a los «consumidores y usuarios» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 12

De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 2.**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 12

ENMIENDA

De modificación.

- Modifica el art. 2 apartado 2:

2. Esta ley será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español destinados principalmente a personas consumidoras y usuarias conforme al artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros. Es decir, siempre y cuando no cumplan las condiciones para ser consideradas microempresas, pequeñas o medianas empresas según lo previsto en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 13

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Modifica el art. 7 apartado 2:

2. Se asegurará que el consumidor, pueda emplear el español en la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de las empresas ~~que prestan servicios en comunidades autónomas con lengua oficial diferente al castellano se realice en castellano, o en cualquiera de las lenguas oficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas oficiales.~~ No obstante lo anterior, las empresas que así lo deseen, podrán atender, además de en español, en cualquiera de las lenguas cooficiales.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 14

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 13

ENMIENDA

De supresión.

Se suprime el art. 8 apartado 6:

~~6. A solicitud de la persona consumidora o usuaria sita en comunidades autónomas que dispongan de varias lenguas oficiales, se asegurará la atención en el idioma oficial que se solicite, siempre y cuando la empresa preste servicios en aquellas comunidades autónomas que disponen de lengua oficial diferente al castellano y la lengua utilizada sea oficial en dicha comunidad autónoma.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 15

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 9**.

ENMIENDA

De modificación.

- Modifica el art. 9 apartado 1:

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones ~~y para garantizar los derechos lingüísticos de la clientela~~, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no, pudiendo adoptar sus medios técnicos y humanos a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.

Asimismo, las empresas asegurarán la transmisión de información requerida por este departamento al resto de departamentos de la empresa y la coordinación entre los mismos, con pleno respeto a la protección de datos de carácter personal.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 16

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 9**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 14

Modifica el art. 9 apartado 2:

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación adecuada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, ~~incluyendo una formación específica previa en idiomas cooficiales y accesibilidad universal, en atención a personas consumidoras vulnerables y usuarias en situación de vulnerabilidad y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar al personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las lenguas cooficiales, a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado incluyendo, en cualquier caso, formación sobre accesibilidad universal.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 17

De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Modifica el art. 10 apartado 3:

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida de forma efectiva por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95 % de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos, salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 18

De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

- Modifica el art. 13 apartado 6:

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en español, salvo ~~la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 7.~~

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 15

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 19

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 14**.

ENMIENDA

De modificación.

- Modifica el art. 14 apartado 1:

1. El horario del servicio atención al cliente se ajustará al horario comercial de la empresa, ~~independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica. En el caso de que la actividad se lleve a cabo por vía electrónica, determinarán su horario comercial a estos efectos por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores~~ las empresas deberán disponer de un servicio de atención al cliente de como mínimo ocho horas diarias en días laborables.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 20

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 14**.

ENMIENDA

De modificación.

Modifica el art. 14 apartado 2:

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el en el apartado 1 del artículo 2 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención ~~a la clientela~~ al cliente estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio, salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 16

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 21

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 19**.

ENMIENDA

De modificación.

Modifica el art. 19:

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley ~~deberán~~ podrán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios ~~más representativas~~ en su ámbito territorial, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

La Administración fomentará la colaboración de los órganos consultivos en materia de consumo y las asociaciones de consumidores que los integran, con las organizaciones de empresarios y las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley con objeto de establecer marcos estables de colaboración, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

Estos marcos estables de colaboración se regirán por lo establecido en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para los convenios o acuerdos de colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro, así como por la normativa autonómica que resulte de aplicación, en su caso.

Las Administraciones públicas, dentro de sus competencias de protección a las personas consumidoras, podrán implementar canales de comunicación con las empresas en aras de mejorar la calidad y eficacia de los servicios de atención a la clientela.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 22

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional única**.

ENMIENDA

De supresión.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 17

Suprime la Disposición adicional única.

~~Aplicación de la ley en el ámbito autonómico. Esta ley se aplicará en las comunidades autónomas en lo que no se oponga a los regímenes competenciales existentes en los respectivos Estatutos de Autonomía. Cuando de la aplicación de la norma resultasen competentes órganos de diversas administraciones, se establecerán mecanismos de colaboración con carácter previo a la aplicación de la norma en el ámbito sancionador.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 23

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Modificación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se modifican los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que quedan redactados en los siguientes términos:

Artículo 13. Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

[...]

i) A la atención directa, presencial y personalizada en la sede de las Administraciones Públicas, cuando así lo requieran en el ejercicio de sus derechos y obligaciones administrativas.

[...]

Artículo 14. 1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento. La cita previa no será obligatoria ni necesaria para que el ciudadano pueda interactuar con la Administración pública.

[...].

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 18

ENMIENDA NÚM. 24

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Modifica el art. 29 ter de la Disposición final segunda:

2. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela de la empresa ofrezca esta posibilidad.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 25

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Modifica el art. 29 septies apartado 4 de la Disposición final segunda:

4. La notificación se realizará en español, salvo que la empresa ofrezca el servicio de atención en otra lengua cooficial que haya sido elegida por la clientela. ~~la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 26

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De supresión.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 19

Suprime el art. 31, Dos, de la Disposición final segunda:

~~«e) En el caso de las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro referidas en el apartado 6 del artículo 29, lo previsto en las estipulaciones de los apartados 3 y 4 del artículo 29 septies no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma que adapte su contenido a este precepto, realizándose hasta entonces la notificación a la que se refiere en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este.»~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 27

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final cuarta**.

ENMIENDA

De supresión.

Suprime la Disposición final cuarta:

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 36 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—La portavoz, **Alicia García Rodríguez**.

ENMIENDA NÚM. 28

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 20

Texto que se propone:

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«la clientela»

Debe decir:

«el cliente»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 29

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«Personas consumidoras vulnerables»

Debe decir:

«consumidores en situación de vulnerabilidad»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 30

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 21

Texto que se propone:

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«las personas consumidoras y usuarias»

Debe decir:

«los consumidores y usuarios»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 31

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el siguiente párrafo del apartado III de la Exposición de Motivos, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

III

Respecto del ámbito de aplicación de la norma, es preciso tener en cuenta que hay sectores que ya cuentan en la actualidad con normativa propia que regula determinados aspectos de los servicios de atención a la clientela.

Es por ello por lo que, en aras de la seguridad jurídica, la norma se aplicará con carácter supletorio ~~en el apartado cuarto del artículo segundo se positiviza el principio de especialidad~~. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. Este principio de ~~especialidad~~ supletoriedad opera tanto respecto de las normativas nacionales de ámbito sectorial, algunas de las cuales son modificadas por la propia ley en virtud de sus disposiciones finales, como de Reglamentos de la Unión, que resultan de aplicación directa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 32

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 1**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 22

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el artículo 1, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención ~~a la clientela~~ al cliente de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas, así como de los servicios de atención al ciudadano de la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en concordancia Apart. 7 Art. 2 de Disposiciones Generales.

ENMIENDA NÚM. 33

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«1. Esta ley será de aplicación a la Administración pública y a todas las empresas establecidas en España, públicas y privadas, o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ~~ejecución~~ prestación efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua, gas y electricidad;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales prestados por el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal.
- d) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, ~~por la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones~~ y por la disposición final tercera de la presente ley.
- e) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, ~~en particular la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero~~, por la disposición final segunda de la presente ley.
- f) Servicios de saneamiento y residuos, prestados por empresas públicas y privadas.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las ~~empresas~~ y entidades prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su ~~cliente~~ cliente.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 23

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga».

... (resto igual)

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 34

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 ~~personas-trabajadoras~~ trabajadores, y que su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance ~~de negocios~~ general anual haya excedido de 43 millones de euros».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 35

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«1. ~~Cliente~~ Cliente: El ~~persona o usuario~~ ~~consumidores~~ consumidor o usuario que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 24

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

- a) ~~Las personas consumidoras y usuarias~~ Los consumidores y usuarios que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
- b) ~~Las personas consumidoras y usuarias~~ Los consumidores y usuarios que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.
- c) ~~Las personas consumidoras y usuarias que hayan adquirido un producto y el mismo siga cubierto por el plazo legal o comercial de garantía~~ Los usuarios de servicios básicos y de interés general prestados por la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 36

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento por ~~la clientela~~ el cliente en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

...)

Las consultas que requieren de acciones posteriores para su resolución se equiparan, a todos los efectos, al tratamiento que reciben en esta Ley las quejas, reclamaciones e incidencias. Las consultas que se resuelven al momento quedan exentas de las obligaciones relativas a su constancia y seguimiento».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 37

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 25

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«4. Incidencia: cualquier gestión relacionada con la comunicación de averías o interrupciones del servicio». ~~relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 38

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 10 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«10. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por el cliente ~~la clientela~~ al servicio de atención al cliente, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 39

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 11 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«11. Servicios de atención ~~a la clientela~~ al cliente: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone expresamente a disposición ~~de la clientela~~ del cliente, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 26

otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). En cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal) a demanda del cliente».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 40

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 12 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el los artículos 59 bis.1. q) y 59 bis.1.o) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 41

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se añaden dos apartados 15 y 16 al Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

15. Horario comercial: en el caso de empresas que ejerzan su actividad económica a través de establecimiento físico, será el comprendido entre la hora de apertura y de cierre de dicho establecimiento, de conformidad con la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales y las legislaciones autonómicas correspondientes, con independencia de que también desarrollen su actividad por vía electrónica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 27

En el caso de las empresas y la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes que comercien exclusivamente por vía electrónica determinarán su horario comercial por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores.

16. Sistema alternativo de mensajería escrita instantánea de uso generalizado: forma de comunicación entre las partes basada en texto».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 42

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención ~~a la clientela~~ al cliente gratuito, eficaz, universalmente accesible, presencial o a distancia, inclusivo, no discriminatorio y evaluable».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 43

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«2. El servicio de atención ~~a la clientela~~ al cliente al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir ~~a la clientela~~ al cliente:

- a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 28

c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, cuando el cliente así lo solicite expresamente o en los casos que reglamentariamente se determine en un soporte duradero a elección de la ~~cliente~~ empresa; salvo que los clientes soliciten un medio distinto al inicialmente propuesto por la empresa;

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien pagado o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial».

e) La posibilidad de elegir, por parte de los consumidores en situación de vulnerabilidad y, en especial, por parte de las personas con discapacidad en atención de la discapacidad acreditada, el formato de comunicación con el servicio de atención al cliente de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 44

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 5**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del Artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«4. La información sobre el servicio de atención ~~a la clientela~~ al cliente a que hace referencia el apartado anterior ~~formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato.~~ deberá figurar bien en el contrato, en las facturas que emita a los clientes o en su página web».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 45

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 29

menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica, garantizando siempre la accesibilidad universal, con la excepción de las empresas nativas digitales en las que será suficiente con ofrecer un canal electrónico».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 46

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«2. “Existirá la obligación de prestar atención al cliente en las lenguas cooficiales exclusivamente para las empresas, que tengan su sede, establecimiento, delegación o centro de prestación de servicios situado en el territorio de la comunidad autónoma en la que dicha lengua tenga carácter oficial.

Fuera de dicho ámbito territorial, las empresas únicamente estarán obligadas a garantizar la atención en castellano.

La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en lenguas cooficiales solo será exigible cuando la relación de atención al cliente se produzca dentro del territorio de la correspondiente comunidad autónoma con lengua cooficial.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 47

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del Artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«4. Los establecimientos fijos abiertos al público sean propios o franquiciados, de las empresas y en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa, a petición expresa del cliente, correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley. En el caso de que dichas

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 30

empresas dispongan de un servicio centralizado y gratuito, adaptado a la presente norma, de atención a las consultas, quejas reclamaciones e incidencias de sus clientes, podrán facilitar el acceso al mismo en sus establecimientos físicos por medios eficaces, debiendo garantizarse, en todo caso, la entrega de la clave identificativa correspondiente en el caso de que el cliente la solicite».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 48

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente, salvo casos de fuerza mayor».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 49

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el párrafo primero del apartado 2 del Artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«2. A solicitud ~~de la persona consumidora o usuaria~~ del consumidor o usuario, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada ~~en cualquier momento de la interacción~~.

La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte del cliente, garantizando que el 90 % de las solicitudes de atención personalizadas sean atendidas, de media anual, en un plazo inferior a tres minutos desde que la clientela efectúe la solicitud».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 31

JUSTIFICACIÓN

La propuesta de enmienda tiene como objetivo reducir el porcentaje a un 90 % de las llamadas que deben ser atendidas en un plazo inferior a tres minutos, en previsión de casos excepcionales que puedan conllevar un tiempo de espera superior.

Adicionalmente, conviene indicar que, en los Pliegos de Licitación Pública, se establece como exigencia de cumplimiento en la prestación de un servicio público crítico como lo es el de Emergencias 112, un nivel de servicio del 95 %. No parece equilibrado que a servicios de atención al cliente que, sin poner en duda su importancia y carácter básico carecen de esa criticidad, se les aplique los mismos requisitos de cumplimiento.

Por su parte, en el caso del Servicio 016 (Teléfono de atención asistencia a las víctimas de violencia de género) y del 024 (Línea de atención a la conducta suicida) este porcentaje es del 85 %.

ENMIENDA NÚM. 50

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del Artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«3. “En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que esta sea transferida a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad. Dichos responsables, en la medida de lo posible, podrán atenderle en el transcurso de esa misma comunicación o, en caso de saturación del servicio, ponerse en contacto con posterioridad para resolver la cuestión en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro del mismo día laborable, salvo supuestos de fuerza mayor.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 51

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 9**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del Artículo 9, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«2. El personal que preste atención personalizada ~~a la clientela~~ al cliente, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 32

formación y capacitación adecuada; en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en idiomas ~~cooficiales~~ y accesibilidad universal, en atención ~~a personas consumidoras vulnerables y usuarias en situación de vulnerabilidad~~ a consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar ~~a su~~ al personal que preste la atención personalizada, la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad ~~a las lenguas cooficiales~~ las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 52

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se añade un nuevo párrafo al apartado 3 del Artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ~~será~~ atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 90 % de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

Esta exigencia no será aplicable en supuestos de fuerza mayor, siempre que esté debidamente motivada, justificada y comunicada a los clientes tal circunstancia».

JUSTIFICACIÓN

La propuesta de enmienda tiene como objetivo reducir el porcentaje a un 90 % de las llamadas que deben ser atendidas en un plazo inferior a tres minutos, en previsión de casos excepcionales que puedan conllevar un tiempo de espera superior.

Adicionalmente, conviene indicar que, en los Pliegos de Licitación Pública, se establece como exigencia de cumplimiento en la prestación de un servicio público crítico como lo es el de Emergencias 112, un nivel de servicio del 95 %. No parece equilibrado que a servicios de atención al cliente que, sin poner en duda su importancia y carácter básico carecen de esa criticidad, se les aplique los mismos requisitos de cumplimiento.

Por su parte, en el caso del Servicio 016 (Teléfono de atención asistencia a las víctimas de violencia de género) y del 024 (Línea de atención a la conducta suicida) este porcentaje es del 85 %.

ENMIENDA NÚM. 53

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 33

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del Artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y ~~deberá complementarse~~ podrá complementarse con otros medios adecuados, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien, siempre que no sea excesivamente oneroso para la empresa en consideración al número de incidencias que tengan relación con personas con esta discapacidad, con un sistema de videointerpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 54

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 12**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«1. ... En caso de que la consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica videollamada o mensajería instantánea, y si el cliente da su consentimiento expreso, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación o de su transcripción, al menos, hasta que ~~la empresa~~ el cliente haya sido notificado de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la queja»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 55

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 12**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 34

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 3 del Artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante». ~~En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 56

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 6 del Artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte ~~de la clientela~~ del cliente y, a solicitud de esta, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 7 de esta ley».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 57

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 8 del Artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos ~~dará~~ podrá dar lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas. en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, esta suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a con la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 35

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 58

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 14**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 14 que quedará redactado como sigue.

«1. “El horario del servicio de atención al cliente se ajustará al horario comercial de la empresa, así como de la Administración General del Estado y de sus organismos y empresas dependientes, con independencia de que la actividad económica se lleve a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.

En el caso de actividades realizadas por vía electrónica, se garantizará un horario mínimo de servicio de atención al cliente de 8 horas en los días laborables.

Las empresas determinarán su horario comercial a estos efectos atendiendo al tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores».

JUSTIFICACIÓN

La modificación introducida por el Congreso en relación con la determinación del horario comercial de las empresas que lleven a cabo sus actividades por vía electrónica según el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores de facto supone la obligación de establecer un servicio de atención 24 h/7 días lo cual resulta del todo innecesario y excesivo que supone una gran carga para las empresas. Por ello se propone añadir un rango horario como alternativa para este tipo de empresas.

ENMIENDA NÚM. 59

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del Artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de ~~quince~~ treinta días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto. Este plazo podrá verse ampliado en el caso de fenómenos meteorológicos extraordinarios o cuando incidan aspectos externos a la empresa.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 36

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 60

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del Artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas por la empresa en el plazo máximo de dos horas, proporcionando a través de sus canales la información de que se disponga ~~sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio~~, así como del plazo estimado para la restauración del servicio».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 61

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 18**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se suprime el apartado 2 del artículo 18.

~~2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 37

ENMIENDA NÚM. 62

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 19**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el párrafo primero del Artículo 19, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley ~~deberán~~ podrán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 63

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 21**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del Artículo 21, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«4. Las empresas ~~deberán~~ podrán hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 10 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 25 de noviembre de 2025.—**María Carmen da Silva Méndez.**

ENMIENDA NÚM. 64

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 1**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 38

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas.

Los servicios de atención a la clientela de las empresas que presten servicios básicos de interés general y de las grandes empresas deberán contar con un número mínimo de establecimientos para la atención presencial de la clientela distribuidos territorialmente donde realicen su actividad, además de los mecanismos que considere para la atención telemática.

JUSTIFICACIÓN

En la Ley de Atención a la Clientela debe garantizarse que, además de la atención telefónica o por medios telemáticos, se mantengan un mínimo de establecimientos con atención presencial, especialmente en las áreas en que la empresa preste sus servicios.

ENMIENDA NÚM. 65

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

3. La ley será de aplicación independientemente del canal de comunicación elegido, de la inclusión del servicio de atención a la clientela en la estructura organizativa de la empresa o en la de un tercero o de la ubicación geográfica del punto de comunicación con las personas consumidoras y usuarias. Sin embargo, las empresas deberán asegurar que los servicios de atención a la clientela por medios telemáticos tienen un conocimiento adecuado del medio, del territorio y de los servicios que prestan, así como que respetan el derecho de elegir la lengua de comunicación dentro de las distintas lenguas oficiales del Estado español.

JUSTIFICACIÓN

La deslocalización de los servicios de atención a la clientela implica que las personas operadoras desconozcan la distribución territorial en que prestan los servicios e impiden el ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que no pueden recibir la atención en su lengua. Es preciso garantizar que las empresas mantengan, también en la atención telefónica, servicios próximos.

ENMIENDA NÚM. 66

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 39

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, próximo, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

Asimismo, el servicio de atención a la clientela garantizará un mínimo de atención presencial a través de oficinas o establecimientos abiertos al público distribuidos territorialmente de forma que se asegure la correcta cobertura presencial, teniendo en cuenta el número de personas consumidoras y usuarias.

JUSTIFICACIÓN

Garantizar el mantenimiento de la atención presencial y el respeto por los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

ENMIENDA NÚM. 67

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como garantizar lugares de atención presencial distribuidos territorialmente, y además, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica, garantizando siempre la accesibilidad universal.

JUSTIFICACIÓN

Mejora.

ENMIENDA NÚM. 68

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 9**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 40

Texto que se propone:

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y para garantizar los derechos lingüísticos de la clientela, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no, pudiendo adoptar sus medios técnicos y humanos a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.

En este sentido, se garantizará que existan establecimientos para la atención presencial distribuidos territorialmente en todas las áreas en que la empresa preste servicios, así como la localización próxima de los centros de atención telemática para asegurar el conocimiento de la lengua y la organización social y territorial de la población a la que se dirigen o asisten.

Asimismo, las empresas asegurarán la transmisión de información requerida por este departamento al resto de departamentos de la empresa y la coordinación entre los mismos, con pleno respeto a la protección de datos de carácter personal.

JUSTIFICACIÓN

Asegurar el mantenimiento de una atención presencial, además de que, en el caso de la atención telemática o telefónica, se evite la deslocalización del servicio y se garantice el respeto de los derechos lingüísticos de las y de los clientes, así como el conocimiento adecuado del territorio al que se dirigen.

ENMIENDA NÚM. 69

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas pondrán a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley y deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un ningún coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Se asegurará que la llamada sea gratuita.

Asimismo, las empresas podrán poner a disposición de los clientes un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio.

2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

JUSTIFICACIÓN

Mejora.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 41

ENMIENDA NÚM. 70

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 13. Resolución y notificación.

5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, videollamada o mensajería instantánea y si el cliente da su consentimiento expreso, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita y tomando las debidas precauciones respecto a los datos de carácter personal que contienen dichas grabaciones. En este caso también se facilitará copia de la resolución en un formato duradero, con firma o sistema de verificación de autenticidad que pueda ser utilizado por la persona consumidora para posibles recursos.

JUSTIFICACIÓN

Mejora.

ENMIENDA NÚM. 71

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 20**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Artículo 20. Tratamiento de datos.

Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención a la clientela deberá cumplir con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

Esta previsión también deberá asegurarse cuando se realice la actividad de atención a la clientela desde terceros Estados, debiendo la empresa probar el cumplimiento y respeto por la normativa de protección de datos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 42

JUSTIFICACIÓN

Mejora.

ENMIENDA NÚM. 72

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Texto que se propone:

Disposición adicional nueva. Medidas contra la deslocalización empresarial o deslocalización de los servicios de atención a la clientela.

Aquellas empresas a las que se refiere la presente Ley, que lleven a cabo una deslocalización empresarial, o la deslocalización de sus servicios de atención a la clientela, deberán preceder al reintegro de las ayudas o subvenciones percibidas por cualquiera de las administraciones públicas en los últimos ocho años. En el plazo de los seis meses siguientes a la aprobación de esta Ley se desarrollará a través de una ley específica todas las cuestiones relativas a la deslocalización empresarial, particularmente cuándo se produce, procedimiento para su declaración y responsabilidad.

Las empresas públicas o participadas por capital público asegurarán que su actividad o la atención a la clientela no sea deslocalizada.

JUSTIFICACIÓN

Las ayudas públicas deben contribuir a la creación de empleo y a la mejora de las condiciones laborales y no a la deslocalización de las empresas en perjuicio de la economía de los lugares en que se situaban.

ENMIENDA NÚM. 73

De doña María Carmen da Silva Méndez (GPPLU)

La senadora María Carmen da Silva Méndez (GPPLU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Texto que se propone:

Disposición adicional nueva

Las CC.AA. podrán adecuar esta norma a las necesidades que, por razones de dispersión territorial, envejecimiento poblacional u otras circunstancias, exijan de medios de atención a la clientela más próximos y accesibles.

En todo caso, para garantizar la eficacia de los principios generales señalados en el cuerpo del presente texto legal, las Comunidades Autónomas que así lo precisen, podrán dictar normas en que se establezca la obligatoriedad de una atención presencial mínima con la clientela, distribuida territorialmente en lugares accesibles y suficientes, así como una localización de los servicios de atención telefónica geolocalizados en el interior de su demarcación territorial.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 43

JUSTIFICACIÓN

Conforme a los objetivos relatados en la Exposición de Motivos del presente Proyecto de Ley, así como a lo largo de todo su articulado, es evidente que se trata de garantizar unos servicios de atención a la clientela eficaces, universalmente accesibles, inclusivos y no discriminatorios, así como evaluables... Para eso, es imprescindible que las empresas tengan un conocimiento cierto —y, por eso, próximo— de la realidad de sus clientes y lo que se refiere a las condiciones relativas a su hábitat o entorno socioterritorial.

En Comunidades Autónomas, como la galega, con más de 34.000 núcleos de población y una población envejecida (por tanto, más vulnerable), es evidente que los medios de comunicación y atención a la clientela señalados por este proyecto de Ley no son suficientes. La realidad del Estado no es homogénea; por tanto, la normativa debe amparar la heterogeneidad existente.

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 6 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—La portavoz, **Estefanía Beltrán de Heredia Arroniz**.

ENMIENDA NÚM. 74

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del párrafo segundo del apartado 5 del artículo 4 del citado Proyecto de Ley, quedando redactado de la siguiente manera:

Artículo 4. Principios generales.

[...]

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato, debiendo informar de la incidencia en un soporte duradero, en función del canal de comunicación elegido. A tales efectos, los clientes deberán mantener actualizados sus datos de contacto.

Las empresas distribuidoras de electricidad, agua y gas natural deberán informar, de forma inmediata y completa (origen de la incidencia, afectación, medidas adoptadas y plazo de resolución y restauración del suministro) a los clientes afectados de posibles incidencias que afecten al suministro. Para ello, las empresas comercializadoras de electricidad, agua y gas natural deberán mantener actualizada la información de contacto del cliente de las empresas distribuidoras.

Reglamentariamente, la administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario. En aquellos sectores en los que exista la obligación de separación de actividades, cuando la empresa que recibe una queja, reclamación o incidencia no sea la única responsable de su gestión, se aplicarán las responsabilidades diferenciadas que se establezcan en las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 44

JUSTIFICACIÓN

La realidad es que las incidencias ya se están notificando a los clientes finales por parte del distribuidor. El comercializador no puede jugar un papel de transmisor en tiempo real de informaciones de incidencias y averías.

La enmienda que se propone es acorde a la normativa sectorial que regula esta materia (principalmente Ley del Sector Eléctrico y RD 1955/2000).

ENMIENDA NÚM. 75

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17**.

ENMIENDA

De adición.

Se propone la adición de un nuevo apartado 4 al artículo 17 del citado Proyecto de Ley, con la siguiente redacción:

Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

[...]

4. En aquellos sectores en los que exista la obligación de separación de actividades, cuando la empresa que recibe una queja, reclamación o incidencia no sea la única responsable de su gestión y a los efectos del cumplimiento de los plazos establecidos en la presente ley, se aplicarán las responsabilidades diferenciadas que se establezcan en las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma.

JUSTIFICACIÓN

Principio de seguridad jurídica y coherencia normativa.

ENMIENDA NÚM. 76

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

ENMIENDA

De supresión.

Se propone la supresión de la referencia al artículo 16.2, artículo 16.3, y al artículo 16.4 del apartado 4 de la Disposición transitoria única del citado Proyecto de Ley:

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

[...]

4. En el caso de las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos referidas en el apartado 1 del artículo 2, las estipulaciones previstas en el apartado 2 del artículo 14 ~~y en los apartados 2, 3~~

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 45

y 4 del artículo 16, no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no alcance la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca una cuota del mercado nacional del 5 %. A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe analizando las cuotas de mercado de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.

JUSTIFICACIÓN

Al supeditar la obligación de bloqueo de llamadas a un umbral del 5 % de cuota de mercado, se introduce un criterio sin fundamento jurídico ni técnico que, además de generar discriminación regulatoria, crea una segmentación artificial entre operadores que no responde al servicio ni a la finalidad protectora de la norma.

ENMIENDA NÚM. 77

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De adición.

Se propone la adición de un nuevo párrafo a continuación del octavo párrafo del artículo 29.1 de la Disposición final segunda del citado Proyecto de Ley, con el siguiente texto:

Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

Las entidades desplegarán el sistema preciso para garantizar la señalada prestación personalizada y posibilitar, cuando menos en dos ocasiones cada mes, la atención directa y presencial en el término municipal de residencia de aquellos clientes que la soliciten.

JUSTIFICACIÓN

La supresión por las entidades financiera de oficinas en muchas poblaciones dificulta de forma importante la atención a la clientela de estas en todo tipo de cuestiones, ocasionando de forma importante un alto riesgo de exclusión financiera motivada por esta cuestión y agravada injustamente por la residencia en determinadas zonas geográficas, por lo que parece conveniente corregir, siquiera parcialmente, tal situación habilitando algún tipo de sistema de atención presencial, fundamentalmente para la atención a personas de edad o con escaso nivel de competencia digital.

ENMIENDA NÚM. 78

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final tercera**.

ENMIENDA

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 46

Se propone la adición de un nuevo apartado a la Disposición final tercera del citado Proyecto de Ley con la siguiente redacción:

Disposición final tercera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Nuevo apartado. Se modifica el artículo 52 bis, al que se le añade un nuevo apartado 7, con la siguiente redacción:

7. En función del específico impacto y especial trascendencia que las infracciones recogidas en el apartado anterior del presente artículo hayan ocasionado en el ámbito territorial de una o varias Comunidades Autónomas, los órganos competentes en materia de consumo de estas participarán en la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador mediante la oportuna consulta y su informe sobre el mismo.

JUSTIFICACIÓN

En orden a la más correcta resolución de los correspondientes procedimientos sancionadores, resulta conveniente atender la opinión de las autoridades autonómicas en los supuestos de una especial incidencia en su territorio de aquellas infracciones cuya competencia al apartado 6 de este artículo 52 bis que se propone modificar atribuye a la Administración del Estado, esto es, aquellos que se ocupen de las infracciones que hayan producido «lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de más de una Comunidad Autónoma, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado y la competencia en el mismo», y de las «infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea», así como de aquellas cometidas a través de Internet cuando la residencia o domicilio del responsable esté fuera de la Unión Europea.

ENMIENDA NÚM. 79

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Se propone la adición de una Disposición final (nueva) al citado Proyecto de Ley con la siguiente redacción:

Disposición final (nueva). Se modifica la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2015, de 21 de mayo, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y por la que se regulan determinadas medidas tributarias y no tributarias en relación con la exploración, investigación y explotación de hidrocarburos, que queda redactada en los siguientes términos:

Disposición adicional cuarta. Contratos en exclusiva de los operadores al por mayor.

Disposición adicional cuarta. Contratos en exclusiva de los operadores al por mayor.

1. Los operadores al por mayor de productos petrolíferos con una cuota de mercado superior al 30 por ciento, no podrán incrementar el número de instalaciones en régimen de propiedad o en virtud de cualquier otro título que les confiera la gestión directa o indirecta de la instalación, con independencia de quién ostente la titularidad o derecho real sobre la misma.

No obstante lo anterior, podrán renovarse a su expiración los contratos preexistentes aunque con ello se supere la cuota de mercado anteriormente expresada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 47

Asimismo, los operadores al por mayor de productos petrolíferos con una cuota de mercado superior al 30 por ciento en dicha provincia o ámbito territorial, no podrán adquirir en régimen de propiedad ni explotar nuevas instalaciones cuando esto suponga un incremento de su cuota de mercado en función de las ventas anuales del ejercicio anterior, independientemente de que no se aumente el número de instalaciones en régimen de propiedad o en virtud de cualquier otro título que les confiera la gestión directa o indirecta de la instalación.

2. A los efectos de computar el porcentaje de cuota de mercado anterior se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) Las ventas anuales del ejercicio anterior de las instalaciones para suministro a vehículos incluidas en la red de distribución del operador al por mayor u operadores del mismo grupo empresarial, contenidas en cada provincia en régimen de propiedad o en virtud de cualquier otro título que les confiera la gestión directa o indirecta de la instalación. En el caso de los territorios extrapeninsulares, el cómputo se hará para cada isla y para Ceuta y Melilla de manera independiente.

b) Se considerarán integrantes de la misma red de distribución todas las instalaciones que el operador principal tenga en régimen de propiedad, tanto en los casos de explotación directa como en caso de cesión a terceros por cualquier título.

c) Se entenderá que forman parte de la misma red de distribución todas aquellas instalaciones de suministro a vehículos cuya titularidad, según lo dispuesto en el apartado anterior, corresponda a una entidad que forma parte de un mismo grupo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 del Código de Comercio.

3. Por resolución del Director General de Política Energética y Minas se determinará anualmente el listado de operadores al por mayor de productos petrolíferos con una cuota de mercado superior al porcentaje establecido. Esta resolución se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

4. En el plazo de tres años, o cuando la evolución del mercado y la estructura empresarial del sector lo aconsejen, el Gobierno podrá revisar el porcentaje señalado en el apartado 1 o acordar el levantamiento de la prohibición impuesta en esta disposición.

JUSTIFICACIÓN

La Exposición de Motivos del Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, en su apartado VI, subraya que la iniciativa normativa debe cumplir los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad, y que su finalidad es mejorar el funcionamiento de los mercados de bienes y servicios y el bienestar de los consumidores, reduciendo fricciones y garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos. Trasladados estos principios al ámbito de la Ley 8/2015, resulta plenamente coherente revisar una restricción que, habiendo nacido con vocación transitoria y ante circunstancias de mercado hoy superadas, opera como límite estructural que desincentiva inversiones y reduce el abanico de opciones de suministro de energías bajas en carbono en el canal minorista.

El levantamiento, al menos, parcial de la limitación permitiría a las estaciones ejercer su derecho a la libertad de empresa, garantizando su autonomía de decisión para dirigir y planificar su actividad en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado, pudiendo acceder a un mayor abanico de opciones multienergéticas para la movilidad que aportan mayor valor añadido al cliente final, al mejorar el funcionamiento del mercado de bienes y servicios.

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 13 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—La portavoz, **Alicia García Rodríguez**.

ENMIENDA NÚM. 80
Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 48

ENMIENDA

De modificación.

II

Texto que se propone:

Por otra parte, la práctica muestra que ~~muchas~~ partes de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si todas las empresas dispusieran de servicios de atención a ~~la clientela~~ al cliente más eficaces.

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención al cliente ~~a la clientela, atendidos por personal que, en ocasiones no ha recibido formación específica,~~ que da información diversa e incluso discrepante y que no facilita claves o números identificativos como se dispone en el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Tales carencias ~~no solo generan~~ pueden generar la insatisfacción de las personas ~~Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención a la~~ consumidoras y usuarias afectadas, ~~sino que a su vez desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo a las mismas en el seno del mercado.~~

~~clientela se hace~~ resultando especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, que son básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza.

...

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 81 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo**.

ENMIENDA

De modificación.

III

Texto que se propone:

... Asimismo, se recoge en la Ley una disposición transitoria única, que establece un período de doce meses desde la entrada en vigor de la nueva norma de la Asociación Española de Normalización (UNE), referida en el artículo 22, para la adaptación a las novedades establecidas y una disposición derogatoria única

Ante el amplio espectro de sectores a los que aplica la norma, las empresas auditoras que lleven a cabo estos trabajos deberán estar acreditadas ante la Entidad Nacional de Acreditación, para garantizar su solvencia técnica y conocimientos de los distintos sectores auditados. Para ello, previamente, se instará a la UNE para que elabore una nueva norma que desarrolle y precise los aspectos técnicos y métricas recogidos en el Capítulo II de esta Ley.

...

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 49

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 82

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3. Apartado 8.**

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 3 apartado 8.

Texto que se propone:

8. Personas consumidoras vulnerables: son las definidas en el artículo 3.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, modificada por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica., Artículo Primero.

JUSTIFICACIÓN

La Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica define el estatuto de persona consumidora vulnerable, ofreciendo a quienes gozan de dicho estatuto una protección reforzada y garantía de derechos en sus relaciones de consumo. Consideramos que también en la atención como clientela. Las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada, en tanto que personas consumidoras vulnerables, deben ser consideradas como grupo preferencial de los Servicios de Atención al Cliente (SAC).

ENMIENDA NÚM. 83

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8.6.**

ENMIENDA

De supresión.

Capítulo II art 8.6.

Texto que se propone:

La supresión del apartado 6 del artículo 8.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 50

ENMIENDA NÚM. 84

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 9. Apartado 1.**

ENMIENDA

De modificación.

Capítulo III art 9, apartado 1.

Texto que se propone:

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención al cliente estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y para garantizar los derechos lingüísticos del cliente, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no, pudiendo adaptar sus medios técnicos y humanos a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.

Asimismo, las empresas asegurarán la transmisión de información requerida por este departamento al resto de departamentos de la empresa y la coordinación entre los mismos, con pleno respeto a la protección de datos de carácter personal.

JUSTIFICACIÓN

Corrección técnica.

ENMIENDA NÚM. 85

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 21.**

ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo punto 6 al art. 21 que quedara con el siguiente tenor literal:

Artículo 21. Sistemas de evaluación

6. El sistema de evaluación se basará en una nueva norma de la de la Asociación Española de Normalización (UNE), de acuerdo con lo indicado en el apartado 2 del artículo 22.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 86

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 22.**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 51

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 22.2 Auditoría relativa al sistema de evaluación.

Se modifica el art. 22.2, quedando redactado con el siguiente texto:

2. La auditoría indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por una empresa auditora o un auditor debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación o bien por un prestador independiente de servicios de verificación debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación. A tal efecto, ~~se podrán desarrollar normas técnicas que concreten los esquemas de evaluación acreditada.~~

A tal efecto, a través del comité técnico de normalización CTN, se desarrollará una norma UNE o equivalente, que permita precisar los parámetros de calidad definidos en el Capítulo II, y así facilitar la implantación de los sistemas de evaluación y la realización de auditorías

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 87

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Disposición Adicional Nueva.

Texto que se propone:

Dos. Se modifica la letra l) del apartado 1 del artículo 47, del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias que queda redactado como sigue:

l) Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables, independientemente del motivo, o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito. Asimismo, cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en su normativa de desarrollo y en la normativa específica de atención al cliente cuando afecten a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada.

JUSTIFICACIÓN

El objetivo de contemplar de forma específica como infracción administrativa el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Proyecto y en la restante normativa aplicable en relación con las personas consumidoras cuando afecten a personas consumidoras vulnerables, especialmente en los casos de personas de edad avanzada y de personas con discapacidad, al margen de que se trate o no de una actuación discriminatoria. Esta enmienda se presenta en relación con la siguiente, que tiene por objeto modificar la calificación de la infracción, que pasa a ser considerada como grave.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 52

ENMIENDA NÚM. 88

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

ENMIENDA

De adición.

Disposición Adicional NUEVA.

Texto que se propone:

1. La CNMC supervisará la operación del sistema eléctrico realizada por el Operador del Sistema tras la crisis energética del 28 de abril de 2025, denominada Operación Reforzada, con el objetivo de hacer seguimiento de los criterios aplicados e identificar las circunstancias que justifican su aplicación. Mensualmente, la CNMC verificará el cumplimiento de las circunstancias que justifican el mantenimiento de la Operación Reforzada y la correcta aplicación de los criterios de operación asociados a la misma.
2. La CNMC requerirá al operador del sistema que, en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de esta Ley, aporte la información suficiente para determinar si la Operación reforzada se corresponde a la «operación en estado de alerta», recogida en los procedimientos de operación vigentes o a otra justificación con respaldo legal.
3. En un plazo de dos meses desde la entrada en vigor de esta Ley, la CNMC definirá una metodología de cálculo para identificar los sobrecostes generados en el mercado, asociados a la Operación Reforzada. En estos sobrecostes se incluirán los costes adicionales inducidos en los servicios de ajuste y otros que, en su caso, la CNMC determine. La metodología se basará en información aportada por el operador del sistema sobre sus procedimientos de solución de restricciones en operación normal y los procedimientos posteriores aplicados en Operación Reforzada.
4. A partir de enero de 2026, la CNMC publicará antes del día 15 del mes siguiente, en su página web y accesible al público, un informe mensual sobre la operación del sistema en el que se identificarán las circunstancias de operación del sistema, justificando en su caso la aplicación de la Operación Reforzada, la verificación de la correcta aplicación de los criterios asociados a esta Operación, los sobrecostes inducidos en los mercados de servicios de ajuste, y los vertidos de energía provocados en instalaciones renovables. Asimismo, este informe indicará si se identifican consecuencias de la Operación Reforzada que puedan afectar a la seguridad de suministro, la sostenibilidad del sistema eléctrico o de sus agentes y/o a la calidad del servicio. Asimismo, antes del 30 de enero de 2026, la CNMC publicará un informe sobre la Operación del Sistema eléctrico entre el 30 de abril y el 31 de diciembre de 2025, con la misma información que se exige a los informes contenidos en el párrafo anterior. en el que se hará una estimación provisional del sobrecoste en el sistema eléctrico español por la aplicación de la Operación Reforzada, y los vertidos de energía renovable ocasionados. Una vez definida la metodología de cálculo de los sobrecostes, estos informes serán actualizados por la CNMC.
5. La CNMC trasladará al OS los importes mensuales de los sobrecostes estimados en los mercados de servicios de ajustes, que serán puestos a disposición de todos los agentes del mercado.

JUSTIFICACIÓN

La electricidad en un servicio esencial y no es sustituible, por lo que todas las viviendas y ciudadanos son consumidores de ella. Es objeto de esta ley es asegurar una comunicación adecuada con los consumidores y una mayor transparencia.

ENMIENDA NÚM. 89

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única, punto 4**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 53

ENMIENDA

De modificación.

Disposición Transitoria Única, Punto 4.

Texto que se propone:

4. En el caso de las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos referidas en el apartado 1 del artículo 2, las estipulaciones previstas en el apartado 2 del artículo 14 y en los apartados 2, 3 y 4 del artículo 16, no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no alcance la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca una cuota del mercado nacional del 5 % y no pertenezca a la categoría de empresas que se definen en el artículo 2.2 de esta ley. A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe analizando las cuotas de mercado y del tamaño de las empresas de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica. Adaptación del punto 4 de la Disposición transitoria única al objeto de la ley y al respeto de la coherencia con el resto del articulado, en concreto con el artículo 2.2 de esta ley.

ENMIENDA NÚM. 90

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

De supresión.

Disposición final primera.

Texto que se propone:

Supresión de la Disposición final primera, referida a la Modificación de Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica acorde al objeto de dicha ley.

ENMIENDA NÚM. 91

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 54

Disposición Final Segunda Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Texto que se propone:

...

Dicho servicio de atención al cliente, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada, sin perjuicio de que las corredurías de seguros de reducida dimensión, definidas como aquellas con menos de 50 empleados o con un volumen de negocio anual inferior a 10 millones de euros, puedan cumplir esta obligación mediante sistemas de atención no continuada siempre que garanticen una respuesta eficaz en un plazo máximo de 24 horas.»

...)

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 129 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

ENMIENDA NÚM. 92

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final cuarta**.

ENMIENDA

De supresión.

Disposición final Cuarta.

Texto que se propone:

Supresión de la Disposición final Cuarta, en referencia a Modificación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

JUSTIFICACIÓN

Es una enmienda intrusa y no corresponde su contenido con la regulación del servicio de atención a la cliente.

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 4 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—El portavoz adjunto, **Alfonso Gil Invernón**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 55

ENMIENDA NÚM. 93 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado 8 del artículo 2 en los siguientes términos:

8. De acuerdo con la normativa general de protección al consumidor, esta ley es de aplicación a la oferta onerosa de productos y servicios, cuando el consumidor o usuario los contrate a cambio de una contraprestación o medie alguna de las relaciones previstas en el artículo 3.1.

MOTIVACIÓN

Corregir una contradicción provocada por el nuevo artículo 2.8 con la definición de clientela del artículo 3.1, que amplía el ámbito de aplicación no únicamente a la contratación.

ENMIENDA NÚM. 94 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 3, apartado 2, letra b).

Se propone la modificación de la letra b) del apartado 2 del artículo 3 en los siguientes términos:

«b) Consultas que para su resolución requieren de acciones posteriores, que se equiparan, ~~salvo en lo relativo a la entrega del justificante y clave identificativa~~, a las quejas o reclamaciones».

MOTIVACIÓN

Evitar la posible contradicción con el artículo 4.2.c) que equipara las consultas también en lo relativo a la entrega de justificante y la clave identificativa («consultas que requieran de acciones posteriores, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;»).

ENMIENDA NÚM. 95 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 56

Al artículo 10, apartado 1.

Se propone la modificación del apartado 1 del artículo 10 en los siguientes términos:

1. Las empresas pondrán a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, y deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Asimismo, si así lo acepta la persona consumidora y usuaria, las empresas podrán poner a disposición de los clientes un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio.

MOTIVACIÓN

En coherencia con la nueva redacción del artículo 16.3 que prevé que el servicio de atención telefónica de las empresas se preste a través de un código diferenciado de las llamadas comerciales, que son las que se realizarán a través de un código numérico específico, alcanzando con ello el objetivo de que el usuario pueda apreciar simplemente con el número telefónico cuándo se recibe una llamada comercial.

Asimismo, en coherencia con la prohibición ya vigente en nuestro ordenamiento jurídico de utilización de la numeración móvil para llamadas de atención al cliente o para la realización de llamadas comerciales no solicitadas, consagrada por el artículo 9 de Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas.

ENMIENDA NÚM. 96

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 16**.

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 16, apartado 3.

Se propone la modificación del apartado 3 del artículo 16 en los siguientes términos:

3. En los casos en los que el servicio de atención a la clientela se preste por el canal telefónico, dicho servicio tendrá un código numérico ~~específico~~ y diferenciado del código utilizado para prestar servicios comerciales a través del canal telefónico, que ~~también~~ será específico para estos servicios.

A tal efecto, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales impulsará la aprobación del acto conforme a la normativa de numeración telefónica en el que se determinen los códigos a utilizar para prestar los citados servicios a través del canal telefónico y el período necesario para que los operadores adapten sus sistemas, recursos y actuaciones, transcurrido el cual sólo se podrán utilizar dichos códigos.

MOTIVACIÓN

En coherencia con el artículo 10.1 en el que se establece que las empresas pondrán a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica y que deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 57

Si se estableciera la obligación de que el servicio de atención a la clientela se prestara a través de un código numérico específico, habría que fijar, entre otras cuestiones, su régimen tarifario, lo que entraría en contradicción con lo previsto en el citado artículo 10.1, razón por la que se elimina la precisión de que el servicio de atención telefónica de las empresas deba tener un código específico, pero sí diferenciado de las llamadas comerciales, que son las que sí se efectuarán a través de un código numérico específico. Con ello, se consigue el objetivo de que el usuario pueda apreciar simplemente con el número telefónico cuándo se recibe una llamada comercial.

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 2 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—La portavoz, **Alicia García Rodríguez**.

ENMIENDA NÚM. 97

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final séptima**.

ENMIENDA

De adición.

Nueva disposición final séptima.

Se añade una nueva disposición final séptima, con el tenor siguiente:

Disposición final. Modificación del Real Decreto-ley 4/2024, de 26 de junio, por el que se prorrogan determinadas medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo y se adoptan medidas urgentes en materia fiscal, energética y social.

Se añade un nuevo apartado cuatro al artículo 1 del Real Decreto-ley 4/2024, de 26 de junio, por el que se prorrogan determinadas medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo y se adoptan medidas urgentes en materia fiscal, energética y social, que queda redactado de la manera que sigue:

Cuatro. Con efectos desde el 01 de enero de 2026 y vigencia hasta el 30 de junio de 2026:

1. Se aplicará el tipo del 4 por ciento del Impuesto sobre el Valor Añadido a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de los siguientes productos:

a) Las carnes, los pescados y las conservas.

El tipo del recargo de equivalencia aplicable a estas operaciones será del 0,5 por ciento.

2. Se aplicará el tipo del 0 por ciento del Impuesto sobre el Valor Añadido a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de los siguientes productos:

c) Los siguientes tipos de leche producida por cualquier especie animal: natural, certificada, pasterizada, concentrada, desnatada, esterilizada, UHT, evaporada y en polvo.

d) Los quesos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 58

- e) Los huevos.
- f) Las frutas, verduras, hortalizas, legumbres, que tengan la condición de productos naturales de acuerdo con el Código Alimentario y las disposiciones dictadas para su desarrollo.

El tipo del recargo de equivalencia aplicable a estas operaciones será del 0 por ciento.

JUSTIFICACIÓN

Esta ley parte de una voluntad de afianzar la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios previsto en nuestra Constitución, como indica, de hecho, el comienzo de la propia exposición de motivos.

En aras de proteger y garantizar esta defensa, se añade esta enmienda que busca proteger a los consumidores que, ante la escalada de precios de algunos alimentos básicos, se han visto obligados a sustituir el consumo de esos alimentos saludables por otros alimentos menos saludables, con el consiguiente riesgo para su salud. Esta cuestión, de evidente impacto y perjuicio de consumidores y usuarios ha sido corroborada por la OCU.

La razón es que el precio de estos alimentos lleva 5 años consecutivos con fuertes subidas, por lo que estas asociaciones de consumidores reclaman una rebaja del IVA de estos productos básicos y esenciales para mantener una dieta saludable que está en la misma línea que ha defendido siempre el Partido Popular, ya que:

- al 30 % de las familias dice que les resulta difícil afrontar el gasto en productos como el pan, la leche o los huevos,
- al 33 % le resulta difícil afrontar el gasto en frutas y verduras,
- y el porcentaje se eleva al 42 % cuando se trata de la carne o del pescado.

El objetivo de esta nueva disposición, por lo tanto, es coincidente con el espíritu y contenido de la ley de servicios de atención a la clientela, guardándose así la exigida conexión y homogeneidad: proteger a los consumidores «mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos» de los mismos como proclama la Exposición de Motivos de la Ley a la que se añade esta enmienda.

El Proyecto de Ley nace, como cita textualmente, «con el objetivo fundamental de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias y en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020». Esta Agenda marca, entre sus objetivos algunos que están en evidente conexión con esta enmienda de adición: «abordar las necesidades inmediatas de los consumidores ante la actual pandemia de COVID-19 y aumentar su resiliencia y fija como ámbitos prioritarios la tutela y el respeto de los derechos de los consumidores y las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores».

Las necesidades de consumidores y usuarios derivadas de la pandemia social y económica derivada de la COVID 19, así como de la Guerra de Ucrania, han supuesto (como se refería con anterioridad) que se hayan visto modificados sus patrones de consumo, yendo estos hacia opciones menos saludables, algo que esta enmienda pretende paliar, y que, en base a todo lo mencionado anteriormente, el proyecto de ley también persigue.

Todo ello busca evitar evidentes factores de riesgo grave para los consumidores que comprometen no sólo sus fondos, sino también, y más importante, su salud y su bienestar. Se refuerza, en definitiva, de manera rápida y eficaz, el marco de protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en el entorno del consumo y de los servicios que les son prestados, con evidentes repercusiones en una mejora de la salud pública desde una perspectiva general.

ENMIENDA NÚM. 98
Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final novena**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 59

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica la disposición final novena, que queda redactada como sigue:

Disposición final novena. Entrada en vigor.

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», salvo las medidas previstas en la disposición final séptima que no entrarán en vigor, en la parte que comporte afectación presupuestaria, hasta el inicio del ejercicio presupuestario siguiente al de la entrada en vigor de esta norma.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

La presente publicación recoge la reproducción literal del texto de las enmiendas presentadas en el Registro electrónico de la Dirección de Asistencia Técnico-Parlamentaria de la Secretaría General del Senado.

cve: BOCG_D_15_343_3004