



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

XV LEGISLATURA

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 2

I. INICIATIVAS LEGISLATIVAS

PROYECTOS Y PROPOSICIONES DE LEY

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente (antes denominado 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)

INFORME DE LA PONENCIA (Corrección de errores)

Habiéndose detectado errores en la publicación del Informe de la Ponencia designada para estudiar el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente (antes denominado Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela), publicado en el BOCG Senado, número 347, de 5 de diciembre de 2025, se insertan a continuación las siguientes correcciones en el Anexo:

- En la página 4, Título del Proyecto de Ley:
Donde dice: «PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN **AL CLIENTE**».
Debe decir: «PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN **AL CLIENTE** (ANTES DENOMINADO PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA)».
- En la página 4, Preámbulo, I, párrafo primero:
Donde dice: «...intereses económicos de los mismos».
Debe decir: «...intereses económicos de **los mismos**».
- En la página 4, Preámbulo, I, párrafo quinto:
Donde dice: «...derechos de **consumidores en situación de vulnerabilidad**».
Debe decir: «...derechos de **los consumidores en situación de vulnerabilidad**».
- En la página 4, Preámbulo, II, párrafo primero:
Donde dice: «...**qué partes** de las quejas...».
Debe decir: «...**que partes** de las quejas...».
- En la página 5, Preámbulo, II, párrafo sexto, final:
Donde dice: «...intereses de **consumidores en situación de vulnerabilidad**».
Debe decir: «... intereses de **los consumidores en situación de vulnerabilidad**».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 3

- En la página 6, Preámbulo, III, párrafo noveno:
Donde dice: «...el más idóneo para **que el cliente** pueda...».
Debe decir: «...el más idóneo para que **el cliente** pueda...».
- En la página 6, Preámbulo, III, párrafo décimo:
Donde dice: «...considera fundamental **que el cliente** pueda...».
Debe decir: «...considera fundamental que **el cliente** pueda...».
- En la página 6, Preámbulo, III, párrafo undécimo:
Donde dice: «...a disposición **de los clientes**...».
Debe decir: «...a disposición de **los clientes**...».
- En la página 6, Preámbulo, III, párrafo duodécimo:
Donde dice: «...las características **de los clientes** de la empresa...».
Debe decir: «...las características de **los clientes** de la empresa...».
- En la página 9, Preámbulo, IV, párrafo tercero:
Donde dice: «...como única finalidad garantizar **que el cliente** pueda ejercer...».
Debe decir: «...como única finalidad garantizar que **el cliente** pueda ejercer...».
- En la página 10, Artículo 2.1, párrafo siguiente tras la letra f):
Donde dice: «...de consumo con **el cliente**».
Debe decir: «... de consumo con su **cliente**».
- En la página 10, Artículo 3.1. Definición de cliente:
Donde dice: «...oferta comercial personalizada o hayan celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que hagan uso efectivo...».
Debe decir: «... 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...».
- En la página 10, Artículo 3.1 .Definición de cliente, letra a):
Donde dice: «a) **Los consumidores y usuarios** que hayan sido dadas de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento».
Debe decir: «a) **Los consumidores y usuarios** que hayan sido **dados** de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento».
- En la página 11, Artículo 3.1 .Definición de cliente, letra b):
Donde dice: «b) **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».
Debe decir: «b) **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 **los** que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios».
- En la página 11, Artículo 3.1 .Definición de cliente, letra c):
Donde dice: «c) **Los usuarios de servicios básicos y de interés general prestados**...».
Debe decir: «c) **Los usuarios de servicios básicos y de interés general prestados**...».

- En la página 11, Artículo 3.2 . Definición de consulta:

Donde dice: «2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento realizada por **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 las 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.»

Debe decir: «2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento realizada por **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 las consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

A estos efectos, se distinguen dos tipos de consultas:

- a) Consultas que se resuelven al momento.
- 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.

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.»

- En la página 12, Artículo 3.15. Definición nueva de horario comercial:

Donde dice: «**15. Horario comercial:** ...».

Debe decir: «**15 (nuevo). Horario comercial:** ...».

- En la página 12, Artículo 3.16. Definición nueva de sistema alternativo de mensajería escrita instantánea de uso generalizado:

Donde dice: «**16. Sistema alternativo de mensajería escrita instantánea de uso generalizado:** ...».

Debe decir: «**16 (nuevo). Sistema alternativo de mensajería escrita instantánea de uso generalizado:** ...».

- En la página 12, Artículo 4. Apartado 1:

Donde dice: «1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención **al cliente** gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable».

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

- En la página 12, Artículo 4. Apartado 2, letra c):

Donde dice: «c) Tener constancia de las consultas que requieran de acciones posteriores, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas...».

Debe decir: «c) Tener constancia de las **consultas, quejas**, reclamaciones e incidencias presentadas...».

- En la página 13, Artículo 4. Apartado 5:

Donde dice: «...preferente indicados **por el cliente** en el contrato,...».

Debe decir: «...preferente indicados por **el cliente** en el contrato,...».

- En la página 13, Artículo 4. Apartado 6:

Donde dice: «6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención **al cliente a consumidores en situación de vulnerabilidad**, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada, atendiendo, de forma específica, al nivel de competencias digitales de estas personas. Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición de la persona consumidora que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal».

Debe decir: «6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención **al cliente a los consumidores en situación de vulnerabilidad**, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada, atendiendo, de forma específica, al nivel de competencias digitales de estas personas. Cuando **un consumidor en situación de vulnerabilidad** formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición **del consumidor** que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal».

- En la página 14, Artículo 5. Apartado 3 párrafo inicial:

Donde dice: «..., así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente...».

Debe decir: «..., así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que **el consumidor o usuario** quede **vinculado** por un contrato u oferta comercial correspondiente...».

- En la página 14, Artículo 5. Apartado 3, letra f):

Donde dice: «...de conflictos a los **que el cliente** puede tener acceso...».

Debe decir: «...de conflictos a los que **el cliente** puede tener acceso...».

- En la página 14, Artículo 5. Apartado 4:

Donde dice: «...**deberán figurar**...».

Debe decir: «...**deberá figurar**...».

- En la página 15, Artículo 8. Apartado 2, último párrafo:

Donde dice: «...desde **que el cliente** efectúe la solicitud...».

Debe decir: «...desde que **el cliente** efectúe la solicitud...».

- En la página 16, Artículo 9. Apartado 2:

Donde dice: «..., en atención a **consumidores en situación de vulnerabilidad** y, ...».

Debe decir: «..., en atención a **consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad** y, ...».

- En la página 16, Artículo 10. Apartado 3, párrafo primero:

Donde dice: «3. La comunicación iniciada por **el cliente** vía telefónica deberá ser atendida de forma efectiva por la empresa a la mayor brevedad...».

Debe decir: «3. La comunicación iniciada por **el cliente** vía telefónica deberá ser **atendida por la empresa** a la mayor brevedad...».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 6

- En la página 16, Artículo 11. Apartado 1, párrafo primero:

Donde dice: «...consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por **los consumidores** y usuarios o, en caso de servicios de tracto sucesivo...».

Debe decir: «...consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por **los consumidores o usuarios** o, en caso de servicios de tracto sucesivo...».
- En la página 17, Artículo 12. Apartado 1, párrafo tercero:

Donde dice: «...hasta **que el cliente** haya sido **notificado** de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa».

Debe decir: «...hasta **que el cliente** haya sido **notificado** de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la **queja**».
- En la página 17, Artículo 13. Apartado 1:

Donde dice: «...a todas las cuestiones expuestas **por el cliente**...».

Debe decir: «...a todas las cuestiones expuestas por **el cliente**...».
- En la página 17, Artículo 13. Apartado 5:

Donde dice: «...o por aquel **que el cliente**...».

Debe decir: «...o por aquel que **el cliente**...».
- En la página 18, Artículo 13. Apartado 7:

Donde dice: «...de conflictos a los **que el cliente**...».

Debe decir: «...de conflictos a los que **el cliente**...».
- En la página 18, Artículo 14. Apartado 1:

Donde dice: «1. El horario del servicio 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 dependiente, con independencia de que** la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica. En el caso **actividades realizadas** por vía electrónica,...».

Debe decir: «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,...».
- En la página 19, Artículo 15. Apartado 2:

Donde dice: «2. A los efectos del apartado anterior, se presumirá la existencia de una situación de vulnerabilidad si esta se pone de manifiesto por la persona consumidora».

Debe decir: «2. A los efectos del apartado anterior, se presumirá la existencia de una situación de vulnerabilidad si esta se pone de manifiesto por **el consumidor**».
- En la página 19, Artículo 16. Apartado 1:

Donde dice: «...de manera **que el cliente**...».

Debe decir: «...de manera que **el cliente**...».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 7

- En la página 19, Artículo 16. Apartado 2:

Donde dice: «...del artículo 2, **para ofrecer al cliente bienes**, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada...».

Debe decir: «... del artículo 2, por **el cliente** para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada...».

- En la página 20, Artículo 18. Apartado 1, párrafo primero:

Donde dice: «...el grado de satisfacción de **su cliente**...»

Debe decir: «...el grado de satisfacción de su **cliente**...»

Donde dice: «...así como soportes accesibles que permitan el uso a **consumidores en situación de vulnerabilidad**».

Debe decir: «...así como soportes accesibles que permitan el uso a **los consumidores en situación de vulnerabilidad**».

- En la página 21, Artículo 21. Apartado 6 (nuevo):

Donde dice: «**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**».

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

- En la página 21, Artículo 22. Apartado 2:

Donde dice: «2. La auditoría indicada en el apartado 1 **de este artículo** deberá ser realizada por una empresa auditora **o un auditor** debidamente acreditada...».

Debe decir: «2. La auditoría indicada en el apartado 1 **de este artículo** deberá ser realizada por una empresa auditora **o un auditor** debidamente **acreditado** ...».

- En la página 22, Disposición adicional nueva:

Donde dice: «**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».

Debe decir: **Se modifica la letra l) del apartado 1 del artículo 47, 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, que queda redactado como sigue:**

«l) Toda actuación discriminatoria contra consumidores en situación de vulnerabilidad, independientemente del motivo, o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 8

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 consumidores en situación de vulnerabilidad y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada.»

- En la página 24, Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Uno. Modificación de la sección 1.ª del capítulo V, Artículo 29. Departamento de atención al cliente y Defensor del cliente.

Apartado 1, párrafo cuarto:

Donde dice: «... comunicada **por el cliente**...»

Debe decir: «...comunicada por **el cliente**...»

Apartado 1, párrafo sexto:

Donde dice: «...No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año,...».

Debe decir: «...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,...».

Apartado 1, párrafo séptimo:

Donde dice: «... las entidades asegurarán **a su cliente**...»

Debe decir: «...las entidades asegurarán a su **cliente**...»

Apartado 1, párrafo décimosegundo:

Donde dice: «La comunicación iniciada **por el cliente**...»

Debe decir: «La comunicación iniciada por **el cliente**...»

- En la página 25, Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Uno. Modificación de la sección 1.ª del capítulo V, Artículo 29. Departamento de atención al cliente y Defensor del cliente.

Apartado 5, primer párrafo:

Donde dice: «... a disposición **de su cliente**...»

Debe decir: «...a disposición de su **cliente**...»

Apartado 5, letra b):

Donde dice: «...presentadas por **su cliente** ...».

Debe decir: «...presentadas por su **cliente**...».

- En la página 26, Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Uno. Modificación de la sección 1.ª del capítulo V, Artículo 29 ter Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones. Apartado 2:

Donde dice: «...sea dirigido al **cliente** sita...».

Debe decir: «... sea dirigido al **cliente sito**...».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 9

- En la página 28, Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Uno. Modificación de la sección 1.ª del capítulo V, artículo 29 septies Finalización y notificación. Apartado 2:

Donde dice: «...contestando a todas las cuestiones expuestas **el cliente** y fundándose en las cláusulas contractuales...».

Debe decir: «...contestando a todas las cuestiones expuestas **por el cliente** y fundándose en las cláusulas contractuales...».

- En la página 30, 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. Uno. Modificación de la letra c) del apartado 1 y el apartado 4 del artículo 20, párrafos tercero y cuarto.

En la letra c) párrafo tercero:

Donde dice: «...**del consumidor o usuario**...».

Debe decir: «...**del consumidor**...».

En la letra c) párrafo cuarto:

Donde dice: «...**del consumidor o usuario**...».

Debe decir: «...**del consumidor**...».

- En la página 33, Disposición final sexta. Modificación de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Modificación del apartado 2 del artículo 65 de la Ley 11/2022, de junio. En el apartado 2 c):

Donde dice: «...comunicada **por el cliente**...».

Debe decir: «...comunicada por **el cliente**...».

- En la página 34, Disposición final séptima (nueva):

Donde dice:

«**Nueva disposición final séptima.**

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 47/2024, 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....del 0 por ciento».

Debe decir:

«**Disposición final séptima (nueva).**

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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 353

17 de diciembre de 2025

Pág. 10

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 47/2024, 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....del 0 por ciento».

Palacio del Senado, 15 de diciembre de 2025.—P.D., **Sara Sieira Mucientes**, Letrada Mayor del Senado.