



Martedì 24 Febbraio 2026

[Notizie mercati esteri](#) [1]

Spagna: entra in vigore la nuova Legge sui servizi di assistenza alla clientela

A partire dal 2026, le aziende che gestiscono servizi di assistenza clienti in Spagna dovranno adeguarsi a un nuovo quadro normativo. La **Legge sui servizi di assistenza clienti**, approvata dal Consiglio dei Ministri e pubblicata nel BOE lo scorso 27 dicembre, entra in vigore con l'obiettivo di rafforzare i diritti dei consumatori, migliorare la qualità del servizio e stabilire obblighi chiari per le aziende, in particolare quelle che gestiscono grandi centri di contatto.

Questo nuovo scenario legislativo ha implicazioni rilevanti per settori quali telecomunicazioni, energia, banche, trasporti e assicurazioni, tra gli altri. Rappresenta inoltre un cambiamento significativo per i grandi call center, che dovranno rivedere i propri protocolli, la tecnologia e i tempi di risposta per conformarsi ai nuovi requisiti.

Sintesi dei punti chiave della nuova legge

La nuova normativa si concentra su aspetti fondamentali del servizio clienti che, fino ad ora, erano poco regolamentati.

1. Tempo massimo di attesa:

Le aziende saranno obbligate a garantire che il cliente sia assistito da un agente in **meno di tre minuti**, almeno nel 95% delle chiamate. Questo punto esercita una pressione diretta sull'efficienza operativa dei call center e richiede sistemi di instradamento intelligente e analisi in tempo reale per evitare colli di bottiglia.

2. Accessibilità e disponibilità:

Il servizio di assistenza deve essere disponibile almeno **negli stessi orari di apertura** in cui vengono offerti prodotti o servizi. Inoltre, le aziende devono garantire un'assistenza **personalizzata e senza costi aggiuntivi**, compresi i canali per le persone con disabilità.

3. Monitoraggio degli incidenti:



La legge impone alle aziende di fornire **informazioni chiare sullo stato dei reclami**, nonché di fornire un numero di tracciamento o un codice di riferimento. Ciò richiede una migliore integrazione tra i sistemi CRM, gli strumenti di assistenza e i database interni.

4. Divieto di risposte automatizzate ai reclami:

nel caso in cui il cliente presenti un reclamo, **l'assistenza non potrà essere risolta esclusivamente tramite sistemi automatici**. Sarà obbligatorio l'intervento di un agente umano qualificato.

5. Termine per la risoluzione delle problematiche:

la norma fissa un termine massimo di **15 giorni lavorativi per risolvere le problematiche**, il che implica la revisione degli SLA interni e dei processi di escalation.

Questi requisiti comportano una trasformazione operativa per molte aziende. I grandi call center dovranno riprogettare il loro modello di assistenza clienti per soddisfare i nuovi standard di qualità, tracciabilità e accessibilità.

Implicazioni operative per i grandi call center

Il rispetto di questa legge non è solo una questione legale, ma anche operativa. La pressione per ridurre i tempi di attesa, mantenere una tracciabilità accurata dei reclami e garantire un'assistenza umana quando necessario richiede **una revisione approfondita dell'infrastruttura tecnologica e dei processi interni**.

Tra le misure più rilevanti che i call center dovranno prendere in considerazione vi sono:

- **Ottimizzazione del dimensionamento del personale**, basata su modelli predittivi che consentono di mantenere lo standard di assistenza in meno di tre minuti.
- **Automazione intelligente**, che consenta di filtrare le chiamate di scarso valore, senza violare la normativa, lasciando spazio agli agenti per occuparsi dei casi più complessi.
- **Analisi delle chiamate in tempo reale**, per individuare modelli, prevedere congestioni e adeguare la distribuzione delle risorse in modo dinamico.
- **Integrazione di canali e sistemi CRM**, per offrire un'esperienza omnicanale coerente e con un monitoraggio unificato.

In questo contesto, strumenti come Recordia possono svolgere un ruolo chiave. Offrendo soluzioni di registrazione delle chiamate conformi alle normative, analisi vocale, **biometria vocale**, **agenti intelligenti** e archiviazione sicura nel cloud, Recordia consente ai call center di adattare le loro operazioni alla nuova legge senza compromettere l'efficienza e la sicurezza.

Come prepararsi dal punto di vista tecnologico

La conformità a questa legge richiede più della semplice formazione e dei protocolli. È necessaria un'infrastruttura in grado di registrare, misurare, controllare e agire in base alle interazioni con i clienti.

Alcuni consigli tecnologici per affrontare con successo questa transizione:

- **Implementare soluzioni di speech analytics**: l'[analisi automatica](#) [2] del contenuto delle chiamate aiuta a identificare i problemi ricorrenti, garantire la qualità dell'assistenza e generare report di conformità.
- **Adottare sistemi di tracciabilità degli incidenti**: la connessione tra interazioni telefoniche, chat, e-mail e CRM deve essere totale, con registrazioni complete e accessibili.
- **Integrare la biometria vocale per autenticare rapidamente il cliente**: questo riduce i tempi di attesa e migliora l'esperienza senza compromettere la sicurezza.
- **Utilizzare agenti intelligenti come prima linea di assistenza**: gli [agenti virtuali](#) [3] basati sull'IA conversazionale possono gestire domande frequenti, richieste a basso rischio o attività ripetitive. Ciò consente agli agenti umani di concentrarsi su reclami o situazioni più complesse, come richiesto dalla legge. È fondamentale che questi sistemi siano configurati correttamente per non bloccare l'accesso all'assistenza umana quando necessario.



- **Utilizzare dashboard di conformità normativa:** consentono di avere visibilità in tempo reale sul livello di servizio, rilevando rapidamente eventuali deviazioni dallo standard legale.

Grazie a questo tipo di strumenti, i responsabili dei grandi call center potranno allineare le loro operazioni alla legge, ridurre al minimo i rischi legali e offrire un servizio più agile e trasparente.

Opportunità derivanti dalla conformità normativa

Sebbene l'entrata in vigore di questa legge comporti delle sfide, offre anche opportunità per quelle organizzazioni che sanno adattarsi rapidamente. Le aziende che investono nel miglioramento del loro servizio clienti non solo eviteranno sanzioni, ma guadagneranno anche in termini di reputazione, fedeltà ed efficienza operativa.

Centralizzando la tracciabilità dell'assistenza e facilitando un'esperienza più chiara e umana, **il rapporto cliente-azienda si rafforza**, con un impatto diretto sulla fidelizzazione e sul valore del ciclo di vita del cliente.

Inoltre, adottando soluzioni che consentono di rispettare la legge, le aziende potranno **riutilizzare tale infrastruttura per estrarre informazioni preziose** che stimolino decisioni strategiche di business. Ad esempio, sapere quali argomenti generano più reclami, quali agenti gestiscono meglio i conflitti o come si comportano i clienti in base alla fascia oraria.

Fonte: Recordia

(Contributo editoriale a cura della [Camera di Commercio e Industria Italiana per la Spagna](#) [4])
Ultima modifica: Martedì 24 Febbraio 2026

Condividi

Reti Sociali

ARGOMENTI

Source URL: <https://www.assocamerestero.com/notizie/spagna-entra-vigore-nuova-legge-sui-servizi-assistenza-alla-clientela>

Collegamenti

[1] https://www.assocamerestero.com/notizie/%3Ffield_notizia_categoria_tid%3D1122

[2] <https://recordia.net/es/speech-analytics/>

[3] <https://recordia.net/es/agentes-virtuales-inteligentes/>

[4] <https://www.assocamerestero.it/ccie/camera-commercio-industria-italiana-spagna>