



Propuesta de Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales por la que se atribuyen recursos públicos de numeración para la prestación del servicio de llamadas comerciales y se establecen las condiciones para su uso.

La utilización de recursos de numeración no específicamente atribuidos a llamadas comerciales como número de origen de dichas comunicaciones dificulta la identificación por parte del usuario final de la naturaleza de la llamada recibida y complica las labores de supervisión del uso de los recursos públicos de numeración.

Es por ello por lo que la recientemente aprobada *Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela*, ha reforzado la necesidad de diferenciar de forma clara las llamadas comerciales de otros tipos de comunicaciones telefónicas, como pueden ser las llamadas de atención al cliente o la prestación de servicios postventa, estableciendo obligaciones orientadas a mejorar la transparencia y la identificación de las llamadas comerciales y previendo, asimismo, un código y condiciones específicas de numeración con el fin de garantizar su adecuada identificación por los usuarios finales.

En este contexto, mediante la presente resolución se atribuye un código específico de numeración del Plan Nacional de Numeración Telefónica destinado a la realización de llamadas comerciales, en particular una parte del segmento 4 (números de nueve dígitos comenzando por la cifra 4), con el fin de reforzar la claridad en el uso de los recursos públicos de numeración, facilitar la identificación de este tipo de comunicaciones y promover un uso más eficiente de dichos recursos.

Además, con el fin de garantizar la protección de los usuarios finales y evitar cualquier posible confusión o sobrecoste, resulta imprescindible establecer que las llamadas dirigidas a esta numeración comercial sean tratadas, a efectos de tarificación para el cliente llamante y condiciones de acceso e interconexión, en términos equivalentes a los aplicables a las llamadas realizadas a la numeración gratuita o a la numeración geográfica, a decisión del operador, y en cualquier caso, no podrán suponer un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar.

El *Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre*, establece en el apartado 1 de su artículo 30 que los operadores estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ahora Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, en el ámbito de sus competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación. En particular, los operadores estarán obligados a realizar en los sistemas que exploten las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando el Ministerio adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos.



En su artículo 59, dicho Reglamento fija las condiciones generales para la utilización de los recursos públicos de numeración indicando en su apartado a) que los recursos públicos de numeración se utilizarán para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en el Plan Nacional de Numeración Telefónica y sus disposiciones de desarrollo.

Asimismo, el artículo 27, en su apartado 7, otorga a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ahora Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, la competencia para dictar las resoluciones necesarias para el desarrollo de los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación, en particular, las relativas a la atribución y adjudicación de dichos recursos públicos.

El Reglamento igualmente determina en su artículo 34 que los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación, y sus disposiciones de desarrollo, designarán y, en su caso, definirán los servicios para los que puedan utilizarse dichos recursos públicos, y podrán incluir cualquier requisito relacionado con la prestación de tales servicios. Estos requisitos serán proporcionados y justificados objetivamente.

La presente Resolución ha sido sometida a audiencia de los sectores afectados. Igualmente, se ha informado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en aplicación de lo previsto en el artículo 100.2.x) de la *Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones*.

Por lo anteriormente expuesto, en cumplimiento de lo fijado en el artículo 16.3 Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y en virtud de lo establecido en el artículo 27.7 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, resuelvo:

Primero. Atribución de recursos públicos de numeración no geográfica a los servicios de llamadas comerciales.

1. Se atribuye el código 400, coincidente con las tres primeras cifras del número nacional (cifras NXY) del Plan Nacional de Numeración Telefónica, para la realización de llamadas comerciales, de conformidad con las condiciones establecidas en la presente resolución.
2. Los números comprendidos en el rango NXY = 400 se destinarán a la realización de llamadas comerciales y podrán utilizarse para la recepción de llamadas entrantes, de acuerdo con las condiciones establecidas en el apartado segundo.
3. Conforme a lo establecido en el artículo 16.3 Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, no podrá utilizarse ningún otro rango de numeración distinto del rango NXY = 400 para la realización de llamadas comerciales.



Segundo. Condiciones de uso.

1. La habilitación de llamadas entrantes en números del rango NXY = 400 no alterará su consideración ni su finalidad de numeración destinada a llamadas comerciales.
2. Conforme a lo establecido en el artículo 16.3 de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, los números comprendidos en el rango NXY = 400 no podrán utilizarse para la prestación de servicios de atención al cliente, ni para otros usos distintos de los previstos en la presente resolución.
3. La asignación de números del rango NXY = 400 se realizará conforme a los procedimientos generales de gestión de la numeración establecidos en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones y disposiciones de desarrollo.

Tercero. Tratamiento de las llamadas comerciales.

1. Los operadores del servicio telefónico disponible al público estarán obligados a abrir en sus redes el rango de numeración atribuido en la presente resolución.
2. Los operadores a los que se refiere el párrafo anterior, darán a conocer al público, en la medida de sus posibilidades, la apertura del rango NXY = 400 para la realización de llamadas comerciales. En particular, facilitarán esta información en todas las facturas emitidas a sus abonados durante el periodo comprendido entre los doce y treinta meses siguientes a la fecha de entrada en vigor de esta resolución.
3. Las llamadas telefónicas a números del rango NXY = 400 deberán ser tratadas, a efectos de tarificación para el cliente llamante y condiciones de acceso e interconexión, en términos equivalentes a los aplicables a las llamadas realizadas a la numeración gratuita o la numeración geográfica, a decisión del operador, y en cualquier caso no podrán suponer un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar. En ningún caso la realización de llamadas a números del rango NXY = 400 podrá implicar la aplicación de condiciones tarifarias especiales o de mayor coste para el usuario que realiza la llamada.

Cuarto. Control y supervisión de la numeración empleada para la realización de llamadas comerciales. Derechos de numeración.

1. Tendrán derecho a obtener números pertenecientes al rango atribuido en el apartado primero los operadores de redes telefónicas públicas.
2. Los operadores de redes telefónicas públicas deberán garantizar que las llamadas comerciales cursadas a través de sus redes utilicen un número perteneciente al rango atribuido mediante la presente resolución, así como adoptar las medidas técnicas necesarias para asegurar la autenticidad, correcta presentación y trazabilidad de dicho identificador.



3. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras autoridades administrativas.

Quinto. Plazos.

La CNMC, los operadores y las empresas que realicen llamadas comerciales efectuarán las actuaciones necesarias, incluyendo la asignación a los operadores de los recursos públicos de numeración atribuidos en el apartado primero.1 de esta resolución y su habilitación en las redes de los operadores, para que dicho rango de numeración esté plenamente operativo en el plazo de 4 meses desde la entrada en vigor de la presente resolución.

Una vez cumplido dicho plazo, las llamadas comerciales sólo podrán efectuarse a través de los recursos públicos de numeración atribuidos en el apartado primero.1 de esta resolución y no podrá utilizarse ningún otro rango de numeración distinto para la realización de llamadas comerciales.

Sexto. Entrada en vigor.

Esta resolución producirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.