

ANÁLISIS



Telecomunicaciones

Nuevos números para la prestación de servicios de atención a la clientela y de llamadas comerciales

A partir del 17 de octubre del 2026, los servicios de atención a la clientela deberán prestarse exclusivamente mediante los números telefónicos asignados en el Plan Nacional de Numeración para este uso. Desde la misma fecha, las llamadas comerciales comenzarán por 400 y no permitirán devolver la llamada.

ANA I. MENDOZA LOSANA

Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha
Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

1. Consideraciones generales

El *Boletín Oficial del Estado* del pasado 16 de abril publica dos resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales relativas al uso de numeración telefónica. Se trata de la Resolución de 14 de abril del 2026 por la que se atribuyen recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de atención a la clientela y se establecen las condiciones generales para su uso, y de la Resolución de 14 de abril del 2026 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. Con ellas se pretende diferenciar de manera clara las llamadas de atención a la clientela de las llamadas comerciales y dotar a los usuarios de instrumentos para su fácil distinción. Se da así cumplimiento al artículo 16.3 de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, que exige que, cuando se habilite un canal telefónico para la atención a la clientela, este servicio tenga un código numérico específico y diferenciado del utilizado para prestar servicios comerciales por el canal telefónico, que también será específico para estos servicios.

El correcto uso de la numeración será controlado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones sobre el cumplimiento de otras obligaciones (por ejemplo, cumplimiento de estándares de calidad mínima de los servicios de atención a la clientela).

Las nuevas resoluciones han entrado en vigor al día siguiente de su publicación. No

obstante, se otorga un plazo de seis meses, hasta el 17 de octubre del 2026, para que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, los operadores y los servicios de atención a la clientela realicen en sus respectivos sistemas las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones hacia estos números en las condiciones reguladas.

2. Numeración para la prestación del servicio de atención a la clientela y condiciones de uso

2.1. Recursos públicos de numeración para los servicios de atención a la clientela

La Resolución de 14 de abril del 2026, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de atención a la clientela y se establecen las condiciones generales para su uso determina que los números que podrán ser utilizados para la prestación de servicios de atención a la clientela son los siguientes:

- *Numeración corta (formato «IXYA»)* utilizada por los operadores de comunicaciones electrónicas para servicios internos ofrecidos a los usuarios finales, en los términos previstos en el Plan Nacional de Numeración Telefónica y en la Resolución de 29 de mayo del 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios internos

en el ámbito de cada red telefónica pública y se liberan determinados números cortos de tres cifras.

- **Números 800 y 900.** Los números no geográficos de rango NXY = 800 y 900, que ya se encuentran atribuidos en el Plan Nacional de Numeración Telefónica a los servicios de atención a clientes, permiten que el coste de la llamada sea asumido por el proveedor del bien o servicio.
- **Numeración geográfica** utilizada para la prestación de servicios de atención a la clientela en condiciones tarifarias estándar.

Estos números admitirán tanto la emisión como la recepción de llamadas.

2.2. Coste

En el caso de los números cortos ya utilizados para la prestación de servicios por los operadores y en el de los códigos 800 y 900, las llamadas serán gratuitas. En el tercer supuesto, la numeración geográfica será la correspondiente a una línea telefónica fija geográfica estándar (apartado 3.º de la resolución).

Este concepto de *llamada estándar* es de origen jurisprudencial (STJUE, de 2 de marzo del 2017, C-568/2015; ECLI:EU:C:2017:154). Ni el artículo 21.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ni el 10.1 de la Ley de Atención a la Clientela ni tampoco la resolución de referencia

definen el concepto de *llamada telefónica fija de carácter geográfico estándar* ni, menos aún, determinan su precio. Sin demasiado rigor jurídico, en el mercado se acepta que una *llamada estándar* es una llamada a fijos nacionales, sobre las que los operadores tienen libertad de precios y que habitualmente están incluidas en las tarifas planas.

2.3. Uso específico y exclusivo

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 10/2025 que ofrezcan un canal telefónico para prestar el servicio de atención a la clientela deberán utilizar exclusivamente los rangos de numeración indicados (ningún otro podrá destinarse a este servicio). Tampoco podrán utilizar estos números para la realización de llamadas comerciales (art. 16.3 Ley 10/2025). No estarán obligadas al cumplimiento de esta obligación las empresas a las que se refiere el apartado cuarto de la disposición transitoria única de dicha ley (véase el apartado 4 de este documento).

2.4. Aplicación efectiva: seis meses

Conforme al «Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración», aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, los operadores de comunicaciones electrónicas deberán realizar las modificaciones necesarias en los sistemas que exploten para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando se produzcan nuevas asignaciones de numeración en el marco del

Plan Nacional de Numeración. En particular, la resolución de referencia insta a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a los operadores y a los servicios de atención a la clien-

Los operadores de servicios de telefonía disponibles al público cuentan con seis meses para adaptar sus sistemas a los nuevos usos de la numeración

tela regulados por la Ley 10/2025 a llevar a cabo las actuaciones necesarias para que, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la resolución de referencia, las llamadas de los servicios de atención a la clientela afectadas sólo puedan efectuarse mediante los recursos públicos de numeración atribuidos en el apartado primero.1 de la resolución.

3. Numeración para las llamadas comerciales

3.1. Código 400

La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, exige 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, por lo que establece obligaciones orientadas a

mejorar la transparencia y a facilitar la identificación de las llamadas comerciales. En particular, requiere la utilización de códigos específicos para cada uno de estos servicios (art. 16.3).

En cumplimiento de esa exigencia, la Resolución de 14 de abril del 2026, 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 asigna un código específico dentro del Plan Nacional de Numeración a las llamadas comerciales. En particular, se atribuye el rango de numeración NXY = 400 a la prestación del servicio de llamadas comerciales. Se trata de números de nueve dígitos, identificados por los dígitos iniciales NXY = 400.

3.2. Condiciones de uso

Los servicios prestados mediante esta numeración sólo admitirán la realización de llamadas, pero no su recepción. El destino será numeración utilizada para identificar usuarios finales (numeración geográfica, numeración móvil y numeración de servicios vocales nómadas).

Las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación de la Ley 10/2025 no podrán utilizar ningún otro rango de numeración distinto del rango NXY = 400 para llamadas comerciales,

salvo en los casos exceptuados por la disposición transitoria única, apartado 4, de dicha ley (véase el apartado 4 de este documento).

A efectos de acceso e interconexión entre operadores, las llamadas telefónicas realizadas desde del rango NXY = 400 serán consideradas como originadas desde un acceso de red fija.

La resolución impone también obligaciones informativas a los operadores del servicio telefónico disponible al público, que deberán dar a conocer la apertura del rango NXY = 400 para la realización de llamadas comerciales a través del canal o canales más apropiados a partir del quinto y hasta el octavo mes desde la entrada en vigor de la resolución de referencia (entre el 17 de septiembre y el 17 de diciembre del 2026).

3.3. Derecho de desconexión

La resolución prevé la posible solicitud del usuario de desconectarse de este servicio «de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas» (apartado tres.5 de la resolución de referencia). En este punto, se ha de poner de manifiesto la ambigüedad de la norma. El artículo 24.1 del Real Decreto 899/2009 establece el deber de los operadores que presen el servicio telefónico disponible al público de garantizar a sus abonados «el derecho a la desconexión de

determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional». Salvaguardando ese mínimo (llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional) y garantizando un plazo máximo de diez días hábiles para llevar a cabo la desconexión solicitada por el usuario, los contratos determinarán las condiciones de ejercicio del derecho de desconexión. El apartado cinco del artículo tres de la resolución glosada establece que «de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 del Real Decreto 899/2009, [...] *los operadores del servicio telefónico disponible al público podrán ofrecer a sus clientes, previa solicitud, la posibilidad de desconexión del servicio de llamadas comerciales prestado a través del rango NXY = 400*». En contra de lo que pudiera parecer inicialmente, no se reconoce expresamente el derecho del usuario a la desconexión de estos servicios ni se produce una ampliación del contenido mínimo obligatorio del derecho de desconexión que los operadores deben garantizar, extendiéndolo a las llamadas comerciales (código 400), sino que la norma se limita a constatar una obviedad: que «los operadores [...] podrán ofrecer a sus clientes, previa solicitud la posibilidad de desconexión». En otros términos: contractual y potestativamente, los operadores del servicio telefónico regularán la forma de ejercicio de este derecho de desconexión a los servicios de llamadas comerciales por medio del número 400 y, en su caso, el plazo para llevar a cabo la desconexión efectiva no excederá de los diez días hábiles. Pero la norma no

obliga a los operadores de servicios telefónicos a garantizar a los usuarios finales la desconexión de este servicio.

3.4. Asignación de numeración

Tendrán derecho a obtener números pertenecientes al rango NXY=400 los operadores del servicio telefónico disponible al público o categoría equivalente que establezca la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los operadores que resulten asignatarios de estos números deberán facilitar que éstos se conserven.

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 en sus disposiciones de desarrollo. No obstante, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia habilitará un periodo de asignación inicial en el que, excepcionalmente, cabrá no aplicar el orden de presentación de solicitudes, siempre que esté justificado y sea proporcionado.

4. Excepciones: empresas no obligadas

Ambas resoluciones excepcionan de la aplicación de las nuevas obligaciones

relativas al uso de códigos específicos y separados a ciertas empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 10/2025, pero cuya cuota de mercado nacional no supere el 5% o que incluso, superando ese porcentaje, no alcancen los umbrales previstos en el artículo 2.2 de la citada ley.

Así, conforme al apartado cuatro de la disposición transitoria única de la Ley 10/2025, no quedarán obligadas a ofrecer un código específico y diferenciado entre los servicios de atención a la clientela y los de comercialización, así como a la prohibición de ofrecer llamadas comerciales a través de códigos diferentes al número NXY=400, las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos en tanto en cuanto la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca no alcance una cuota del mercado nacional del 5% y no pertenezca a la categoría de empresas que se definen en el apartado 2 del artículo 2 (empresas o grupos de empresas que ocupen a más de doscientos cincuenta trabajadores y cuyo volumen de ingresos anual sea superior a cincuenta millones de euros o su balance de negocio anual haya superado los cuarenta y tres millones de euros). A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe que analice las cuotas de mercado y el tamaño de las empresas de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.