

400: el nuevo prefijo obligatorio para identificar las llamadas comerciales

El sábado 17 de octubre ha entrado en vigor la obligación de las empresas de realizar sus llamadas comerciales a través una numeración con el prefijo 400, lo que permite a los usuarios identificar su naturaleza.

El prefijo 400: identificación de llamadas comerciales

Entra en vigor la normativa que obliga a grandes empresas y proveedores de servicios básicos a realizar sus llamadas comerciales salientes con el prefijo **400**. Esta medida facilita la identificación del telemarketing y permite a los usuarios bloquear masivamente estas llamadas o denunciar incumplimientos.



La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, señala en su artículo 16.3 que los servicios comerciales a través del canal telefónico deberán tener un código numérico específico y diferenciado del código utilizado para prestar servicios de atención a la clientela.

Como desarrollo de esta norma, el Ministerio para la Transformación Digital aprobó la Resolución de 14 de abril de 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.

La resolución señala:

- Que 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 esas llamadas comerciales salientes. Son unidireccionales, es decir, no se puede llamar a los teléfonos con ese prefijo.

- Que los operadores tienen que informar al público del establecimiento de esos números 400.
- Que los operadores del servicio telefónico podrán ofrecer a sus clientes, previa solicitud, la posibilidad de desconexión del servicio de llamadas comerciales, bloqueando de forma masiva todas las llamadas entrantes que comiencen por este prefijo.

La obligación se aplica a grandes empresas que comercialicen bienes o servicios con más de 250 trabajadores o una facturación superior a 50 millones de euros. También a las que ofrecen servicios básicos de interés general (luz, gas, agua, telecomunicaciones, transportes, servicios postales y financieros), con algunas excepciones para pequeñas comercializadoras con cuotas de mercado inferiores al 5%.

Si, a partir del sábado 17 recibe una llamada comercial desde un número cuyo prefijo no sea 400, puede contactar con AUC (auc@auc.es) para recibir asesoramiento sobre cómo denunciar esa infracción. No olvide guardar los datos de la llamada: día y hora, número de teléfono y empresa llamante.