

## **Mayor claridad para identificar las llamadas comerciales: empezarán por 400**

Así lo contempla la 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 de servicios de atención al cliente y las condiciones generales para su uso.

El Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (MAN) incorpora como anexo el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNT), que define la estructura de los números nacionales y asigna bloques de numeración por servicios.

El apartado 9 del PNT regula los servicios de tarifas especiales, entre los que se incluyen los rangos 800/900 atribuidos inicialmente a los servicios de cobro revertido automático, que fueron ampliados por la Orden TDF/149/2025 para incluir la prestación de servicios de atención a la clientela y la realización de llamadas comerciales no solicitadas. Asimismo, se autoriza con carácter general el uso de dicha numeración en el campo del Identificador de Línea Llamante (CLI), de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas (RSU).

Por su parte, la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (LSAC) establece que el servicio de atención a la clientela deberá encontrarse debidamente identificado y claramente diferenciado de otras actividades de la empresa. Así, el servicio a través del canal telefónico deberá realizarse mediante un código numérico específico. No obstante, la Ley contempla una excepción para las empresas comercializadoras de luz, de gas y de servicios telefónicos cuando no alcancen una cuota del mercado nacional del 5%.

La Propuesta de Resolución atribuye el rango 400 para la realización de llamadas comerciales, que no podrán utilizar ningún otro rango de numeración. La tarificación de la nueva numeración podrá ser gratuita, o suponer como máximo el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar.

La CNMC será el organismo encargado de supervisar el cumplimiento de la Resolución y señala qué operadores tendrán derecho a las asignaciones de numeración.

Se fija un plazo de 4 meses, desde la entrada en vigor de la Resolución, para que el rango de numeración atribuido esté plenamente operativo.

La PR habilita a la nueva numeración atribuida no solo a generar las llamadas, sino también para recibirlas, con el objetivo de que el usuario llamado pueda devolver las llamadas a estos números, y debería poder hacerlo de forma gratuita tal y como ha solicitado la CNMC, dado que se originan a partir de comunicaciones no solicitadas por el usuario final