



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

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.

Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública
«BOE» núm. 93, de 16 de abril de 2026
Referencia: BOE-A-2026-8409

TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: sin modificaciones

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 el segmento 400 (números de nueve dígitos, identificados por los dígitos NXY=400), 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 adecuada protección de los usuarios finales y reducir la probabilidad de conductas fraudulentas, así como de identificar inequívocamente las llamadas comerciales y de evitar que pueda suponer la configuración de un nuevo canal de comunicación susceptible de generar situaciones de confusión o frustración en los usuarios al proceder a la devolución de la llamada, se establece que la numeración de rango NXY = 400 tendrá carácter exclusivamente saliente, no permitiéndose en ningún caso la recepción de llamadas entrantes, quedando por tanto su utilización limitada a la realización de comunicaciones comerciales.

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. 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, las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación de la citada Ley no podrán utilizar ningún otro rango de numeración distinto del rango NXY = 400 para la realización de llamadas comerciales, salvo en los casos exceptuados por la disposición transitoria única, apartado 4 de dicha Ley.

Segundo. *Condiciones de uso.*

1. Los números comprendidos en el rango NXY = 400 se destinarán exclusivamente como origen de llamadas comerciales salientes, sin habilitación para la recepción de llamadas entrantes.

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. No obstante, queda prohibido el establecimiento de llamadas que tengan como número de destino cualquier número perteneciente al rango NXY = 400, atribuido a servicios de llamadas comerciales.

2. Los operadores a los que se refiere el párrafo anterior, darán a conocer al público la apertura del rango NXY = 400 para la realización de llamadas comerciales, a través del canal o canales más apropiados para lograr el fin informativo perseguido, durante el periodo comprendido entre los 5 y 8 meses siguientes a la fecha de entrada en vigor de esta resolución.

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

4. El destino de las llamadas generadas utilizando como identificador de línea numeración del rango NXY = 400, se limitará a numeración utilizada para identificar usuarios finales, como son la numeración geográfica, numeración móvil y numeración de servicios vocales nómadas.

5. 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, 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.

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 NXY = 400 los operadores del servicio telefónico disponible al público o categoría equivalente que establezca la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

2. Los operadores que resulten asignatarios de números del rango NXY = 400 deberán facilitar la conservación de dichos números.

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. *Asignación inicial.*

Con el fin de proceder a la asignación inicial de la numeración habilitada en el apartado primero, 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.

Sexto. *Plazos.*

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, 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 correspondientes al rango NXY = 400 y su habilitación en las redes de los operadores, para que dicho rango de numeración esté plenamente operativo en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor de la presente resolución.

Una vez cumplido dicho plazo, las llamadas comerciales sólo podrán efectuarse a través del rango NXY = 400 no pudiendo utilizarse desde entonces ningún otro rango de numeración para la realización de llamadas comerciales.

Séptimo. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 14 de abril de 2026.–El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, Antonio Hernando Vera.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico.