

# **INFORME SOBRE 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**

(INF/DTSA/026/26/NUMERACIÓN SERVICIOS ATENCIÓN AL CLIENTE)

## **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

### **Presidente**

D. Ángel García Castillejo

### **Consejeros**

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D<sup>a</sup>. María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Barcelona, a 19 de marzo de 2026

De acuerdo con la función establecida en el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de Supervisión Regulatoria emite el siguiente informe:

## ÍNDICE

<b>I. OBJETO DEL INFORME.....</b>	<b>3</b>
<b>II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL.....</b>	<b>3</b>
<b>III. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>5</b>
<b>V. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>7</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>10</b>

## I. OBJETO DEL INFORME

1. Con fecha 9 de febrero de 2026, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) ha solicitado a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) informe sobre la Propuesta de Resolución (PR) 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.
2. El presente Informe tiene por objeto analizar la citada PR y manifestar el parecer de la CNMC sobre la misma.

## II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

3. El artículo 5.2.a) de la LCNMC<sup>1</sup> establece que la CNMC participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en los sectores sometidos a su supervisión.
4. Asimismo, el artículo 30 de la LGTel<sup>2</sup> establece que corresponde al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, previo informe de la CNMC, la elaboración de las propuestas de planes nacionales para su elevación al Gobierno, y el desarrollo normativo de estos planes que podrán establecer condiciones asociadas a la utilización de los recursos públicos de numeración, en particular la designación del servicio para el que se utilizarán estos recursos, incluyendo cualquier requisito relacionado con el suministro de dicho servicio.
5. En particular, el artículo 27.7 del Reglamento MAN<sup>3</sup> establece que la SETID dictará las resoluciones necesarias para el desarrollo de los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación. A tal efecto, le corresponde la adopción de resoluciones en materia de atribución y adjudicación de estos recursos públicos.
6. El artículo 100.2.x) de la LGTel dispone que, entre otras funciones, la CNMC será consultada por el Gobierno y el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública en materia de comunicaciones electrónicas, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Asimismo, se precisa que, en el ejercicio de esta

---

<sup>1</sup> Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/06/04/3/con>

<sup>2</sup> Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-10757](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-10757)

<sup>3</sup> Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21841>

función, la CNMC participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en materia de comunicaciones electrónicas y del sector audiovisual.

7. En aplicación de los anteriores preceptos, la CNMC es competente para elaborar el presente informe relativo a la PR remitida.

### **III. ANTECEDENTES**

8. El Real Decreto 2296/2004 -que aprueba el Reglamento 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. También establece que el número nacional consta de nueve dígitos representados por la secuencia alfabética «NXYA-BMCDU» (en el que «N» es el dígito más significativo) y que los dígitos «NXYA» podrán atribuirse a servicios o adjudicarse a zonas geográficas.
9. A su vez, el Reglamento MAN define en su anexo I la acción de atribución como el acto administrativo, derivado de la planificación, por el que se destinan recursos públicos de numeración, direccionamiento o denominación para la explotación de uno o varios servicios.
10. Dentro de este marco, 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.
11. Por su parte, el artículo 10 de la Orden TDF/149/2025<sup>4</sup> modificó la atribución de estos rangos para incluir la prestación de servicios de atención a la clientela y la realización de llamadas comerciales no solicitadas. Asimismo, su apartado tercero autoriza con carácter general el uso de dicha numeración en el campo del Identificador de Línea Llamante (CLI)<sup>5</sup>, de conformidad con lo dispuesto en

---

<sup>4</sup> Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2025-2870>

<sup>5</sup> La numeración de tarifas especiales, con carácter general, es numeración específicamente atribuida para recibir llamadas. Por tanto, sin la correspondiente autorización de modificación del CLI -línea origen que se muestra en el dispositivo del usuario-, no puede utilizarse como identificador de llamadas salientes. La autorización mencionada permite a los operadores modificar el CLI, mostrándose en el teléfono del usuario el número 800 o 900 llamante, para que pueda devolver la llamada al servicio de atención a la clientela de forma gratuita, en su caso.

los artículos 61.2 y 71 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas (RSU)<sup>6</sup>.

12. De forma adicional, el artículo 10, apartados 1 y 2, de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (LSAC)<sup>7</sup>, impone a las empresas la obligación de garantizar que las llamadas al servicio de atención telefónica no supongan para la persona usuaria un coste superior al correspondiente a una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
13. El artículo 16.1 de la LSAC establece que el servicio de atención a la clientela deberá encontrarse debidamente identificado y claramente diferenciado de otras actividades de la empresa. A tal efecto, el apartado 3 del mismo artículo dispone que la prestación del servicio de atención a la clientela a través del canal telefónico deberá realizarse mediante un código numérico específico, distinto del empleado para los servicios de naturaleza comercial prestados igualmente a través del canal telefónico, que también será específico para estas llamadas. Esta disposición incorpora la recomendación realizada por la CNMC en el Informe IPN/CNMC/033/24<sup>8</sup> de diferenciar explícitamente la numeración destinada a la realización de llamadas comerciales y a los servicios de atención al cliente.
14. No obstante, la disposición transitoria única de la LSAC contempla una excepción, entre otras, al citado artículo 16.3 de la LSAC. Así, las empresas comercializadoras de servicios de electricidad, gas y de servicios telefónicos referidas en el apartado 1 del artículo 2, no resultarán obligadas en cuanto no alcance la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca 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.

#### **IV. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

15. La PR remitida se estructura en una exposición de motivos y cinco apartados.

---

<sup>6</sup> Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-6970>

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2025-26698>

<sup>8</sup> Informe sobre el proyecto de orden ETD/XXX/2024, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas ([IPN/CNMC/033/24](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=IPN/CNMC/033/24)).

16. La **exposición de motivos** contextualiza la necesidad de regular y homogenizar los recursos públicos de numeración destinados a servicios de atención a la clientela, en consonancia con la LSAC, que exige diferenciar claramente estos servicios respecto de las llamadas comerciales no solicitadas, así como garantizar la transparencia y la ausencia de costes indebidos para las personas usuarias. Asimismo, se repasa la numeración actualmente utilizada —los números cortos 1XYA de uso interno, la numeración gratuita de los rangos 800 y 900, y la numeración geográfica— y se expone la conveniencia de aportar claridad y coherencia al uso de la numeración asignada, en línea con los principios de protección de la clientela recogidos en la citada norma.
17. La propuesta fundamenta la competencia para la adopción de esta disposición en los artículos 27, 30, 34 y 59 del Reglamento MAN, relativos a las obligaciones de los operadores y a las condiciones de utilización de los recursos públicos de numeración.
18. En la parte dispositiva, el **apartado primero** atribuye el uso de numeración corta utilizada por los operadores para servicios internos ofrecidos a los usuarios finales<sup>9</sup>, de los rangos de numeración gratuita 800 y 900 y de la numeración geográfica a la prestación de servicios de atención al cliente, cuando se utilice para la prestación de estos servicios en condiciones tarifarias estándar. Asimismo, se establece la prohibición expresa de utilizar cualquier otro rango numérico distinto de los mencionados para la prestación de este servicio.
19. El **apartado segundo**, relativo a las condiciones de uso, determina que los recursos públicos de numeración utilizados para servicios de atención al cliente no podrán emplearse como identificadores de llamadas comerciales.
20. El **apartado tercero** regula el tratamiento de las llamadas telefónicas de atención al cliente, distinguiendo el régimen aplicable en función del tipo de código utilizado, particularmente en lo relativo a la gratuidad para la persona usuaria, a los criterios de tarificación y a las condiciones de acceso e interconexión.
21. El **apartado cuarto** establece un plazo máximo de cuatro meses desde la entrada en vigor de la PR para que la CNMC, los operadores y los prestadores de servicios de atención al cliente adopten las medidas necesarias para garantizar la utilización efectiva de los recursos públicos de numeración atribuidos en el apartado primero.

---

<sup>9</sup> Prevista en la Resolución de 29 de mayo de 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.

22. Por último, el **apartado quinto**, relativo a la entrada en vigor, dispone que la resolución producirá efectos al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE).

## V. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA

23. Se valora positivamente la propuesta de atribuir determinados rangos de numeración para la prestación de los servicios de atención a la clientela, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16.3 de la LSAC. Esta medida limitará la numeración destinada a la prestación del servicio de atención a la clientela, contribuyendo a separar este servicio de las llamadas comerciales y facilitando a los usuarios finales la diferenciación de ambos. Asimismo, esta atribución permitirá a la CNMC reforzar las tareas de supervisión y control sobre las condiciones de utilización de los rangos asignados a tales servicios. Esta atribución diferenciada ya fue solicitada por la CNMC en el informe IPN/CNMC/033/24, sobre el proyecto de orden ministerial que se aprobó como la Orden TDF/149/2025.
24. No obstante, se formulan a continuación una serie de observaciones respecto de determinados aspectos incluidos en la PR.
25. Con carácter general, se considera que debería adecuarse la terminología de la PR a la de la LSAC haciendo referencia a servicios de atención a la clientela, en lugar de “servicios de atención al cliente” que figura en el texto actual de la PR; por razones de buena técnica legislativa -aunque conceptualmente sea lo mismo-.
26. Los **apartados primero.3 y segundo** de la PR prohíben la utilización de otros rangos de numeración distintos de los previstos en el apartado primero.1 para la prestación de servicios de atención al cliente, “*conforme a lo establecido en el artículo 16.3*” de la LSAC.

Se considera conveniente, por claridad regulatoria, incluir una referencia a la excepción contemplada en la disposición transitoria única, apartado 4, de la LSAC, en relación con las empresas sometidas al ámbito de aplicación de la LSAC (artículos 2.2 y disposición transitoria primera)<sup>10</sup>. Se propone la siguiente redacción para los citados apartados de la PR:

---

<sup>10</sup> “4. En el caso de las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos referidas en el apartado 1 del artículo 2, las estipulaciones previstas en el apartado 2 del artículo 14 y en los apartados 2, 3 y 4 del artículo 16, no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no alcance la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca 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.”

*Primero. 3. 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, no podrá utilizarse ningún otro rango de numeración distinto de los anteriores rangos para la prestación de servicios de atención al cliente, **salvo en los casos exceptuados por dicha Ley.***

*Segundo. 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 recursos públicos de numeración utilizados para los servicios de atención al cliente no podrán utilizarse como identificadores de llamadas comerciales, **salvo en los casos exceptuados por dicha Ley.***

Por ello, se recuerda que, para los casos excepcionados, sigue siendo aplicable la prohibición de utilizar los rangos móviles del artículo 9 de la Orden TDF/149/2025 y que, en cualquier caso (más allá del ámbito de la LSAC), en el supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario siempre ha de facilitar al consumidor, “*junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico*” (artículo 21.2 del TRLGDCU11).

27. El **apartado primero** de la PR enumera los rangos de numeración a través de los cuales podrá prestarse el servicio de atención a la clientela, incluyendo determinados números cortos utilizados por los operadores para servicios internos ofrecidos a usuarios finales, la numeración gratuita de rango NXY=800 y 900, y la numeración geográfica que tenga unas condiciones tarifarias estándar.

De conformidad con el punto 2 de ese apartado, los números comprendidos en dichos rangos podrán emplearse para la recepción de llamadas entrantes, propias de servicios de atención a la clientela. El **apartado segundo** (Condiciones de uso) añade que los recursos de numeración utilizados para servicios de atención al cliente no podrán utilizarse para la realización de llamadas comerciales. En el **apartado tercero** (Tratamiento de las llamadas telefónicas de atención al cliente), se especifica que las llamadas telefónicas a números de los rangos de los apartados 1.a) y 1.b) (números cortos y numeración gratuita 800/900) deberán ser tratadas, a efectos de tarificación para el cliente llamante y condiciones de acceso e interconexión, en los términos aplicables a las llamadas realizadas a la numeración gratuita. Esto es, las llamadas que se realicen a dichas numeraciones deberán ser gratuitas.

---

<sup>11</sup> Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Las llamadas a los rangos 800/900 ya son gratuitas, tal y como se regula este rango en la norma de atribución. A este respecto, el artículo 10.3 de la Orden TDF/149/2025 introdujo una novedad muy positiva: además de modificar la atribución de los rangos 800 y 900 para incluir la prestación del servicio de atención a la clientela (art. 10.1), con el fin de permitir que el usuario pudiera devolver la llamada al servicio de atención al cliente (de manera gratuita), se autorizó con carácter general la utilización de los números 800/900 en el campo del CLI, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 61.2 y 71 del RSU<sup>12</sup> (art. 10.3).

Para relacionar la PR con lo dispuesto en aquella Orden, que sigue siendo de aplicación, y que se pueda completar con claridad el régimen aplicable (en relación con la devolución de las llamadas a estos rangos), se podría hacer una remisión a lo dispuesto en el artículo 10.3 de la Orden TDF/149/2025.

28. El **apartado primero.1** de la PR señala asimismo que la numeración geográfica podrá emplearse para la prestación de servicios de atención a la clientela, *“cuando se utilice para la prestación de servicios de atención al cliente en condiciones tarifarias estándar”*.

Debe recordarse que, en el caso de servicios de atención a la clientela de servicios básicos de interés general, el artículo 21.2 del TRLGDCU<sup>13</sup> exige que tales servicios dispongan de un teléfono gratuito de atención al consumidor. La misma obligación establece el artículo 4.1 de la LSAC para todas las empresas que presten los servicios de carácter básico de interés general<sup>14</sup> y las grandes empresas señaladas en el artículo 2.2 de la LSAC<sup>15</sup> (ver también artículo 1 LSAC).

---

<sup>12</sup> Artículos en los que se prevé la necesidad de autorización del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública para la excepción del cumplimiento de los requisitos de visualización y limitación de la identificación de la línea de origen.

<sup>13</sup> *“(…) Adicionalmente, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro y distribución de agua y energía, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo de pasajeros, transporte de viajeros por ferrocarril, transporte de viajeros en autobús o autocar, los sanitarios, así como aquellos que legalmente se determinen”*.

<sup>14</sup> Artículo 2.1 de la LSAC.

<sup>15</sup> El artículo 2.2 de la LSAC incluye en su ámbito de aplicación a las empresas que *“en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros”*.

Por ello, las llamadas a los números geográficos de atención al cliente de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la LSAC deberían estar incluidas en las tarifas planas -o habilitarse un número gratuito-. Se considera oportuno incorporar esta precisión en el texto de la PR como recordatorio y para facilitar una interpretación coherente entre ambos textos.

29. El **apartado cuarto** de la PR fija un plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor de la resolución que se apruebe para que la CNMC, los operadores y los servicios de atención a la clientela adopten las actuaciones necesarias para utilizar exclusivamente los rangos de numeración previstos en el apartado primero para la prestación de estos servicios. A partir de ese momento, no podrá utilizarse ningún otro rango de numeración distinto de los recursos públicos de numeración citados para la prestación de servicios de atención al cliente.

Este plazo parece adecuado ya que los rangos de numeración atribuidos a los servicios de atención a la clientela ya estaban así habilitados en la Orden TDF/149/2025, y los servicios de atención a la clientela con carácter general tenían que prestarse a través de una línea geográfica estándar por defecto (artículo 21.2 del TRLGDCU. Por ello, no debería ser necesario implementar medidas costosas para cumplir lo dispuesto en la PR.

30. Por último, en línea con la Propuesta de Resolución 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, sometida también a informe de la CNMC (IPN/CNMC/027/26), se recomienda incluir, también por claridad regulatoria, una referencia a que la CNMC supervisará el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución que finalmente se apruebe, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras autoridades administrativas.

## VI. CONCLUSIONES

31. Esta Comisión valora positivamente el enfoque general de la atribución de los servicios de atención a la clientela a través de diferentes rangos de numeración, lo que permitirá dar confianza a los usuarios finales en la recepción de llamadas y diferenciarlos de los servicios comerciales.
32. Se propone recordar el ámbito de aplicación de la PR según la LSAC -que contiene ciertas excepciones- en el apartado primero de la PR y clarificar que ello es sin perjuicio de las obligaciones ya establecidas en la Orden TDF/149/2025 y en el TRLGDCU.

Se recuerda a estos efectos que, para los casos excepcionados, sigue siendo aplicable la prohibición de utilizar los rangos móviles del artículo 9 de la Orden TDF/149/2025 y que, en cualquier caso (más allá del ámbito de la LSAC), en el

supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario siempre ha de facilitar al consumidor, *“junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico”* (artículo 21.2 del TRLGDU).

33. Se propone remitir la PR a lo dispuesto en el artículo 10.3 de la Orden TDF/149/2025, para completar con claridad el régimen aplicable al rango 800/900 (en relación con la devolución de las llamadas de forma gratuita a las llamadas efectuadas desde este rango con modificación del CLI).
34. La PR acierta al establecer que las llamadas a numeración geográfica no podrán tener un coste superior al de una llamada fija estándar. No obstante, se estima conveniente incluir una referencia expresa a que las llamadas con destino a esta numeración de servicios de atención al cliente ámbito de la LSAC deberían estar incluidas en las tarifas planas, en la medida en que el empresario tiene que poner un teléfono de atención al cliente gratuito.
35. El plazo de cuatro meses de adaptación parece adecuado ya que los rangos de numeración atribuidos a los servicios de atención a la clientela ya estaban así habilitados en la Orden TDF/149/2025, y los servicios de atención a la clientela con carácter general ya tenían que prestarse a través de una línea geográfica estándar por defecto (artículo 21.2 del TRLGDCU); no debería ser necesario implementar medidas costosas para cumplir lo dispuesto en la PR.
36. Se propone incluir una referencia a que la CNMC supervisará el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución que se finalmente se apruebe, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras autoridades administrativas.

#### **INTERESADO A NOTIFICAR:**

**SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES E  
INFRAESTRUCTURAS DIGITALES**