

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 DEL SERVICIO DE LLAMADAS COMERCIALES Y SE ESTABLECEN LAS CONDICIONES PARA SU USO

(INF/DTSA/027/26 NUMERACIÓN LLAMADAS COMERCIALES)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D^a. 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:

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETO DEL INFORME.....	2
II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL.....	2
III. ANTECEDENTES.....	3
IV. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	5
V. VALORACION DE LA PROPUESTA	6
VI. CONCLUSIONES	13

I. OBJETO DEL INFORME

1. El 5 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 llamadas comerciales 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 LCNMC¹ 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 LGTel² 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.

¹ 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>).

²Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-10757).

5. En particular, el artículo 27.7 Reglamento MAN³ 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 establece 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. Además, se precisa que, en el ejercicio de esta 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.

³ 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>), vigente en virtud de la Disposición Transitoria de la LGTel.

11. Por su parte, el artículo 10 de la Orden TDF/149/2025⁴ amplió 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), de conformidad con lo dispuesto en los artículos 61.2 y 71 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas (RSU)⁵.
12. El artículo 16.1 de la LSAC⁶ 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. Con anterioridad, mediante el Informe IPN/CNMC/033/24⁷, la CNMC ya había recomendado, entre otras modificaciones, diferenciar explícitamente la numeración destinada a la realización de llamadas comerciales y a los servicios de atención al cliente.
13. 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 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”*.

⁴ 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>).

⁵ 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>

⁶ Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2025-26698>).

⁷ Informe de 5 de diciembre de 2024 de la CNMC sobre el Proyecto de Orden 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.cnmc.es/expedientes/ipncnmc03324>).

IV. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

14. La PR remitida se estructura en una exposición de motivos y seis apartados.
15. La **exposición de motivos** describe cómo la utilización de recursos de numeración no específicamente atribuidos a llamadas comerciales como número de origen de dichas comunicaciones dificulta la identificación, por el usuario final, de la naturaleza de la llamada recibida y complica las labores de supervisión del uso de los recursos públicos de numeración. También señala que la LSAC exige diferenciar claramente los servicios de atención al cliente de las llamadas comerciales no solicitadas, y define la numeración diferenciada para el servicio de llamadas comerciales.
16. El **apartado primero** atribuye el rango 400, identificado por las cifras NXY del número nacional, para la realización de llamadas comerciales. También se especifica que podrá utilizarse dicha numeración para el uso de llamadas entrantes, así como que no podrá utilizarse ningún otro rango de numeración para el servicio de llamadas comerciales.
17. El **apartado segundo** refuerza las condiciones de uso de la numeración atribuida ya indicadas en el primer punto. Además, señala que la asignación de la numeración se realizará conforme a los procedimientos generales de la gestión de la numeración, establecidos en la LGTel y disposiciones de desarrollo.
18. El **apartado tercero** establece las obligaciones de los operadores respecto a la apertura de la numeración en las redes, la información a sus abonados de la existencia de la nueva numeración, así como la tarificación de la misma, que podrá ser gratuita o como máximo el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar.
19. El **apartado cuarto** especifica que la CNMC será el organismo encargado de supervisar el cumplimiento de la presente Resolución y señala qué operadores tendrán derecho a las asignaciones de numeración. Finalmente, indica que los operadores deberán garantizar que las llamadas para el servicio de llamadas comerciales que circulen por su red utilicen la numeración específica.
20. El **apartado quinto** fija un plazo de 4 meses, desde la entrada en vigor de la resolución, para que el rango de numeración atribuido esté plenamente operativo.
21. Por último, el **apartado sexto**, 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

22. Se valora positivamente la propuesta de atribuir un rango de numeración específica y diferenciada para los servicios de llamadas comerciales, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 16.3 de la LSAC. Esta medida facilitará que las personas usuarias puedan distinguir claramente las llamadas destinadas a la prestación del servicio de atención a la clientela u otras, de aquellas que constituyan llamadas comerciales. Asimismo, esta atribución permitirá a la CNMC reforzar las tareas de supervisión y control sobre las condiciones de utilización de los rangos asignados para 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.
23. No obstante, se formulan a continuación una serie de observaciones respecto de determinados aspectos incluidos en la PR.
- **Atribución del rango de numeración 400**
24. La elección del rango 400, identificado por las cifras NXY del número nacional, realizada en el **apartado primero**, proporciona un millón de números disponibles y se fundamenta en criterios de clara diferenciación respecto de otros servicios. No obstante, el hecho de que este rango no tenga precedentes en el uso por parte de los consumidores puede dificultar su identificación inicial. Para mitigar este riesgo, la PR prevé obligaciones de información a asumir por los operadores. A juicio de esta Comisión, dichas acciones deberían referirse explícitamente al rango identificado por los dígitos NXY=400, y no únicamente al primer dígito N=4, como se introduce en la parte expositiva, con el fin de evitar confusiones con futuros servicios que pudieran asignarse dentro del mismo rango general y que los usuarios identifiquen el dígito 4 solo a llamadas comerciales.
- **Cantidad de numeración atribuida**
25. Se estima adecuada la atribución de 1 millón de números propuesta a la vista de los datos disponibles.
26. A fecha del presente informe, para la numeración más comparable, la de los rangos 800/900, existen 776 mil números asignados de los 2 millones disponibles, es decir, un 38,8% de ocupación. El citado rango 800/900 es utilizado para más de un servicio y lleva años en funcionamiento, por lo que no deja de ser la mejor estimación sobre cuanta numeración podría ser necesaria. Además, desde la fecha de aprobación de la Orden TDF/149/2025 a fecha de hoy, se han asignado solamente 8 bloques de numeración en el rango 800/900, de los cuales en solo tres solicitudes de asignación los operadores justificaban

la necesidad de asignación de nueva numeración por la atribución del servicio de llamadas comerciales, por lo que los operadores no han solicitado un gran volumen de numeración tras la atribución del servicio⁸.

– Condiciones del uso de la numeración

27. El punto 3 del **apartado primero** de la PR indica que, conforme a lo establecido en el artículo 16.3 de la LSAC, no podrá utilizarse otro rango de numeración distinto del rango NXY=400 para las llamadas comerciales. No obstante, como ya se ha indicado en los antecedentes, la disposición transitoria única de la LSAC prevé una excepción⁹, que debería reflejarse en dicho punto 3, por ejemplo, de la manera siguiente:

*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, no podrá utilizarse ningún otro rango de numeración distinto del rango NXY = 400 para la realización de llamadas comerciales, **salvo en los casos exceptuados por dicha Ley.***

28. Se acoge favorablemente lo incluido en la PR sobre la supervisión de la CNMC en materia de numeración, en línea con lo ya señalado por la CNMC en el informe IPN/CNMC/033/24.

– Recepción de llamadas y gratuidad de la numeración

29. El punto 2 del **apartado primero** de la PR habilita a la nueva numeración atribuida no solo a generar las llamadas, sino también para recibirlas. Por su parte, el punto 3 del **apartado tercero** de la PR dispone que la tarificación deberá realizarse en términos equivalentes a los aplicables a las llamadas realizadas a la numeración gratuita o a la numeración geográfica, a decisión del operador.
30. La posibilidad de cobrar estas llamadas al precio de una llamada geográfica difiere de lo previsto en la Orden TDF/149/2025, en la que se autorizaba la utilización de numeración 800/900 en el campo del Identificador de Línea

⁸ En los últimos 15 años, la CNMC ha asignado previa solicitud de los operadores una media de 9 bloques de numeración 800/900 cada año.

⁹ “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. “

Llamante (CLI)¹⁰, de acuerdo con los artículos 61.2 y 71 del RSU, con el objetivo de que el usuario llamado pudiera devolver las llamadas a estos números de forma gratuita. Dicha gratuidad era un requisito necesario para poder modificar el número presentado como CLI¹¹. Lo que no se cumpliría habilitando a los operadores a cobrar como una llamada geográfica.

31. También la CNMC en el informe IPN/CNMC/033/24 ya indicó que la gratuidad debía aplicarse al rango que se atribuyera a llamadas comerciales:

“en cuanto a las llamadas comerciales se recomienda atribuir un nuevo rango que también sea gratuito por el llamante y que las llamadas comerciales no puedan usar ningún otro número del PNNT que no sean los números del nuevo rango de numeración.”

32. En definitiva, a juicio de la CNMC, la tarificación de las devoluciones de llamadas a este tipo de números debería mantenerse gratuita, dado que su origen se encuentra en una llamada comercial no solicitada por el usuario.
33. Por otro lado, el escenario donde números de un mismo rango de numeración puedan ser tarificados de forma diferente dependiendo del operador de acceso, sin que ello se pueda determinar de forma clara e inmediata en el momento de devolver la llamada, puede producir confusión e indefensión a los usuarios.
34. Además, una vez establecida la gratuidad de las llamadas a la numeración 400 se simplifican ciertos aspectos de su implantación. Solo en el escenario de que no se mantuviera la gratuidad en la devolución de la llamada, y como la PR propone, se optara por mantener la posibilidad de tarificación en términos equivalentes a los aplicables a las llamadas realizadas a la numeración geográfica, deberían especificarse unas normas de transparencia en las

¹⁰ “Se autoriza, con carácter general, la utilización de numeración 800 y 900 en el campo del CLI, de acuerdo al artículo 61.2 y 71 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, con objeto de que el usuario llamado pueda devolver las llamadas a estos números de forma gratuita.”

¹¹ Dicha gratuidad es también uno de los requisitos analizados por la SETID en las resoluciones por las que se autoriza a los operadores la modificación de la identificación de la línea de origen en llamadas.

llamadas del mismo modo que se establece en la disposición adicional Segunda de la Orden de Tarificación Adicional¹² para la numeración 902¹³.

35. Si finalmente, no se adopta la gratuidad para las llamadas al nuevo rango, sería necesario diferenciar subrangos dentro del propio rango atribuido, o en su defecto, atribuir dos rangos diferenciados: uno asociado a llamadas gratuitas y otro con un precio equivalente al de una llamada geográfica. La diferenciación de precios mediante el análisis de las tres o cuatro primeras cifras ya se incluye en el PNT para la numeración de tarifas especiales. Dicha diferenciación se utiliza también en los servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia no sujetos a tarificación adicional¹⁴, donde la estructura numérica permite distinguir precisamente entre precios gratuitos y ordinarios.

– **Consideración de servicio de tarifas especiales**

36. La CNMC recomienda que el nuevo rango atribuido sea identificado expresamente en la PR como numeración de tarifas especiales, como lo es el rango 800/900, atribuido actualmente para llamadas comerciales. De este modo, automáticamente son de aplicación diferentes condiciones y obligaciones, analizadas a continuación. De lo contrario, podrían surgir dudas sobre si se requieren procedimientos adicionales para el uso efectivo de la numeración.

¹² Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones para su uso (https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-13738).

¹³ “A las llamadas telefónicas a los números atribuidos a la prestación de servicios de llamadas con tarifas especiales sin retribución para el llamado (rango 902) se aplicarán las siguientes normas de transparencia:

a) En relación con la información que los operadores deben publicar y facilitar conforme al artículo 12 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, deberá incluirse en ella:

1.º El precio de las llamadas a números 902, incluyendo tanto el precio de establecimiento de llamada como el precio por minuto, impuestos incluidos.

2.º Una referencia expresa a si las llamadas con destino a esta numeración está incluida en las cuotas fijas por consumo o «tarifas planas».

b) En todas las facturas, las llamadas a esta numeración deberán desglosarse individualizadamente conforme al apartado 2 del artículo 22 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Además, deberán aparecer como grupo tarifario separado y específico, a los efectos de lo previsto en el artículo 22.2.f) de dicho real decreto.

c) Cuando un usuario contrate por vía telefónica un servicio que incluya cuotas fijas por consumo o «tarifas planas», deberá ser informado por el operador, previamente y por esa misma vía, sobre si las llamadas con destino a esta numeración están, o no, incluidas en dichas cuotas fijas.”

¹⁴ 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 habilitan recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia no sujetos a tarificación adicional (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-10088>).

37. Los operadores están obligados a facilitar la portabilidad o conservación de los números de tarifas especiales, entre otros¹⁵. No obstante, la PR no incorpora una referencia expresa a esta obligación para el nuevo rango atribuido para el servicio de llamadas comerciales. Esta Comisión considera que los operadores que resulten asignatarios de numeración para llamadas comerciales deben garantizar al derecho de conservación de la numeración. En este sentido, la identificación del nuevo rango como numeración de tarifas especiales evitaría cualquier duda y permitiría incorporar explícitamente dicha obligación de portabilidad en la Resolución final sin la realización de posteriores trámites que pudieran retrasar de forma considerable la implantación del nuevo rango atribuido. Asimismo, supone una indicación inequívoca para que los operadores procedan a adaptar sus sistemas internos y los sistemas centrales de portabilidad gestionados por la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP).
38. La PR no menciona el tamaño del bloque de numeración asignable a los operadores. Se considera razonable que el tamaño de los bloques de numeración asignables en el nuevo rango atribuido se especifique también como de mil números, ya que su tamaño permite disponer de numeración suficiente a operadores de pequeña escala, sin que la eficiencia de la numeración se vea comprometida por la existencia de numeración asignada y sin utilizar. A ello cabe añadir que en el PNT ya se establece que el tamaño es de 1.000 números en los servicios de tarifas especiales.
39. Asimismo, la identificación expresa del rango 400 como numeración de tarifas especiales eliminaría las dudas sobre las tasas aplicables a las asignaciones de esta numeración.
40. Por otro lado, la numeración de tarifas especiales no atribuida a tarificación adicional puede ser objeto de subasignación a operadores revendedores mediante los criterios establecidos por la CNMC¹⁶. Por ello sería recomendable que la numeración atribuida para servicios de llamadas comerciales también pueda ser objeto de subasignación.
41. Tal y como se especifica en la Orden TDF para la numeración 800/900, artículo 10.3, en el escenario de considerar la numeración del rango 400 como tarifas

¹⁵ Conforme al artículo 33.1 de la LGTel, mediante real decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, y el Reglamento MAN incluye en su artículo 46 c) el supuesto de *“Cambio de operador, para los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no haya modificación del servicio.”*

¹⁶ Resolución, de 23 de noviembre de 2023, sobre los nuevos criterios aplicables a la autorización de subasignaciones de numeración fija (<https://www.cnmc.es/expedientes/numdtsa318623>).

especiales gratuita, sería recomendable la inclusión de una autorización general de modificación del CLI también para esta numeración del rango 400 y así poder presentar el número en llamadas salientes. La numeración de tarifas especiales, hasta la actualidad, han sido rangos específicamente atribuidos para recibir llamadas y, por tanto, sin la correspondiente autorización de modificación del CLI no podían utilizarse como identificador en llamadas salientes.

– Asignación de recursos de numeración

42. En el **apartado cuarto** de la PR se especifica que podrán obtener numeración los operadores de redes telefónicas públicas. Sería recomendable que la nomenclatura de los servicios se correspondiera con la utilizada en el Registro de Operadores, siendo actualmente la de operadores del servicio telefónico disponible al público, aunque podría renombrarse en el futuro. Por ello se propone la siguiente redacción del apartado citado:

Tendrán derecho a obtener números pertenecientes al rango atribuido en el apartado primero los operadores ~~de redes telefónicas públicas del servicio telefónico disponible al público o categoría equivalente que establezca la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.~~

43. En relación con el procedimiento de asignación de numeración del **apartado segundo**, la mención contenida en la PR remite al régimen general previsto en la LGTel, centrado en servicios ya operativos. Sin embargo, la apertura de un nuevo rango requiere un enfoque diferenciado para gestionar de forma equitativa la demanda inicial de numeración por parte de los operadores, como ya ha hecho en casos similares la CNMC.
44. Por este motivo, se considera oportuno que la Resolución mencione que la CNMC podrá definir un período inicial en el que, de manera justificada y proporcionada, pueda no aplicarse estrictamente el orden de presentación de solicitudes, tal y como se estableció en anteriores atribuciones de numeración¹⁷. De este modo, ante la solicitud del mismo bloque de numeración por parte de diferentes operadores, podrán utilizarse una serie de criterios que garanticen que la asignación sea transparente, proporcionada, no discriminatoria y objetiva.

¹⁷ Resolución de 19 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se habilitan recursos públicos de numeración en la modalidad de suscripción para la prestación de servicios de numeración adicional basados en el envío de mensajes cortos y mensajes multimedia (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-13197>).

– Plazos

45. En el **apartado quinto** se fija un plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor de la resolución para que la CNMC, los operadores y las empresas que realicen llamadas comerciales adopten las actuaciones necesarias destinadas a utilizar exclusivamente los rangos de numeración previstos en el apartado primero para la prestación de estos servicios.
46. Cabe distinguir dos efectos del plazo indicado: (i) el plazo para que todos los agentes -CNMC y operadores de comunicaciones electrónicas- completen las acciones necesarias para que pueda utilizarse la nueva numeración; y (ii) el plazo para que las empresas obligadas pasen a utilizar exclusivamente la nueva numeración en sus llamadas comerciales.
47. El plazo de cuatro meses resulta insuficiente para completar los procedimientos de asignación inicial y de apertura de numeración en redes, especialmente cuando estos deben tramitarse mediante un procedimiento competitivo que garantice transparencia, publicidad y audiencia de los interesados. En experiencias anteriores¹⁸, la asignación inicial de numeración requirió plazos superiores a cinco meses, a los que debe añadirse el tiempo mínimo de un mes necesario para la comunicación y apertura entre operadores. Por tanto, se considera adecuado fijar un plazo de seis meses para asegurar la plena operatividad del rango.
48. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la LSAC establece, en el apartado 1 de la disposición transitoria única, un plazo de doce meses para que las empresas adapten sus servicios de atención a la clientela a las obligaciones previstas en dicha ley. Esta adaptación comporta, entre otros elementos previstos en la LSAC, la adaptación de contratos, páginas web, centros de atención a la clientela, sistemas técnicos y campañas de comunicación, actuaciones que afectarán a los operadores de comunicaciones electrónicas, en su relación contractual con las empresas, y a las propias empresas afectadas por la LSAC (en sus servicios de atención al cliente y servicios comerciales).

¹⁸ Resolución de 19 de mayo de 2016 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre la asignación inicial de numeración perteneciente al rango 7980AB para servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia de recaudación de fondos en campañas de tipo benéfico o solidario en la modalidad de suscripción, NUM/DTSA/3002/16 (<https://www.cnmc.es/expedientes/numdtsa300216>).

VI. CONCLUSIONES

49. La CNMC valora positivamente la atribución de un rango específico de numeración para los servicios de llamadas comerciales, al constituir un elemento clave para garantizar su adecuada diferenciación respecto de los servicios de atención a la clientela. Esta medida contribuye a una mayor transparencia para los usuarios y facilita las labores de supervisión sobre el uso correcto de los recursos públicos de numeración.
50. Las acciones informativas deberían referirse explícitamente al rango identificado por los dígitos NXY=400, y no únicamente al primer dígito N=4, con el fin de evitar confusiones con futuros servicios que pudieran tener el mismo primer dígito.
51. Debería incluirse una mención a la excepción incluida en la disposición transitoria única de la LSAC, cuando se indica que no podrá utilizarse otro rango de numeración distinto del rango NXY=400 para las llamadas comerciales.
52. Respecto la tarificación, esta Comisión considera necesario que las llamadas al nuevo rango asignado para servicios comerciales sean gratuitas, dado que se originan a partir de comunicaciones no solicitadas por el usuario final, y, en caso de mantener el modelo de tarificación propuesto, deben definirse normas de transparencia específicas que eviten confusiones para el usuario así como atribuirse dos rangos diferenciados para poder identificar claramente cada tipo de tarificación.
53. La CNMC considera necesario que se identifique expresamente el nuevo rango atribuido como perteneciente a la numeración para servicios de tarifas especiales, a fin de que el nuevo rango le sean de aplicación inequívoca las siguientes condiciones y obligaciones:
 - Se considera adecuado un tamaño de bloque de mil números para las asignaciones, dado que esta configuración permite atender la demanda de operadores de distinta escala sin comprometer la eficiencia del rango.
 - La CNMC considera necesario que los operadores que resulten asignatarios de numeración para llamadas comerciales deban garantizar el derecho de conservación de la numeración.
 - Debe estar sujeta a las disposiciones sobre tasas y los criterios sobre subasignaciones aplicados a la numeración de tarifas especiales.
 - Sería recomendable la autorización general de modificación del CLI, del mismo modo que con la numeración atribuida en la actualidad (800/900).

54. Se propone modificar el nombre del servicio que otorga el derecho a la asignación de numeración para llamadas comerciales, de forma que coincida con el utilizado en el Registro de Operadores. Esto es, servicio telefónico disponible al público.
55. Con respecto al procedimiento de asignación inicial, se propone incorporar un periodo específico durante el cual pueda no aplicarse estrictamente el orden de presentación de solicitudes.
56. Finalmente, se considera conveniente extender el plazo previsto para la plena operatividad del rango a seis meses, de modo que pueda completarse adecuadamente la tramitación de las asignaciones, la apertura de numeración en redes y las adaptaciones técnicas y organizativas requeridas.

INTERESADO A NOTIFICAR:

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