

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

8408 *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 de servicios de atención a la clientela y se establecen las condiciones generales para su uso.*

La prestación de servicios de atención a la clientela constituye un elemento esencial de la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los usuarios finales, al permitir el acceso a información, soporte, gestión de incidencias, reclamaciones y otras actuaciones vinculadas al mantenimiento y ejecución de los contratos, sin finalidad comercial persuasiva.

La normativa vigente en materia de protección de la clientela y de las personas consumidoras aprobada por la 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 manera clara las llamadas de atención a la clientela de las llamadas comerciales, estableciendo requisitos específicos orientados a garantizar la transparencia, la identificación del servicio y la ausencia de costes indebidos para los usuarios finales en el acceso a los servicios de atención a la clientela.

En el ámbito de la numeración telefónica, los operadores de comunicaciones electrónicas han venido utilizando tradicionalmente numeración corta de cuatro cifras, con carácter general el formato «1XYA», para la prestación de determinados servicios internos ofrecidos a los usuarios finales, incluidos servicios de atención a la clientela, práctica reconocida y ordenada mediante, entre otras, la Resolución de 18 de noviembre de 1997, de la Secretaría General de Comunicaciones, por la que se hace público el Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de noviembre de 1997 por el que se aprueba el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, la Resolución de 18 de marzo de 1999 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por la que se asignan números cortos de utilización interna dentro del ámbito de cada operador, y 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.

Asimismo, los números no geográficos de rango NXY = 800 y 900 ya se encuentran atribuidos en el Plan Nacional de Numeración Telefónica a los servicios de atención a clientes, permitiendo que el coste de la llamada sea asumido por el proveedor del bien o servicio, lo que los configura como un instrumento adecuado para facilitar el acceso de los usuarios finales a servicios de atención a la clientela sin coste directo para quien realiza la llamada.

Por su parte, la numeración geográfica ha venido utilizándose de forma generalizada para la prestación de servicios de atención a la clientela, al tratarse de numeración ampliamente reconocible por los usuarios finales y sujeta, con carácter general, a tarifas estándar, lo que contribuye a facilitar un acceso transparente y económicamente proporcionado a dichos servicios.

La coexistencia de estos distintos tipos de recursos públicos de numeración –numeración corta de los operadores de comunicaciones electrónicas, numeración 800/900 y numeración geográfica– ha permitido atender a las diferentes necesidades de los servicios de atención a la clientela, manteniendo un equilibrio entre la eficiencia operativa de los prestadores del servicio y la protección de los intereses económicos y de información de los usuarios finales.

Con el fin de dotar de mayor claridad y coherencia al uso de los recursos públicos de numeración asociados a los servicios de atención a la clientela, y de alinearlos con el marco normativo vigente en materia de protección a la clientela, resulta conveniente establecer, mediante resolución, los tipos de numeración que pueden considerarse adecuados para dicha finalidad y las condiciones generales para su utilización.

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 para la prestación de servicios de atención a la clientela.

1. Para la prestación de servicios de atención a la clientela se atribuyen los siguientes recursos públicos de numeración:

a) La numeración corta utilizada por los operadores de comunicaciones electrónicas para servicios internos ofrecidos a los usuarios finales, en los términos previstos en el Plan Nacional de Numeración Telefónica y 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.

b) La numeración de rango NXY = 800 y 900.

c) La numeración geográfica, cuando se utilice para la prestación de servicios de atención a la clientela en condiciones tarifarias estándar.

2. Los números comprendidos en los rangos de los apartados 1.a), 1.b) y 1.c) se podrán destinar a la prestación de servicios de atención a la clientela, y podrán utilizarse para la recepción de llamadas entrantes, de acuerdo con las condiciones establecidas en el apartado segundo.

3. 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 de los anteriores rangos para la prestación de servicios de atención a la clientela, salvo en los casos exceptuados por la disposición transitoria única, apartado 4 de dicha Ley.

Segundo. *Condiciones de uso.*

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 por las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación de la citada Ley para servicios de atención a la clientela no podrán utilizarse como identificadores de llamadas comerciales, salvo en los casos exceptuados por la disposición transitoria única, apartado 4 de dicha Ley.

Tercero. *Tratamiento de las llamadas telefónicas de atención a la clientela.*

1. Las llamadas telefónicas a números de los rangos de los apartados 1.a) y 1.b) 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. En el caso de llamadas a números de los rangos del apartado 1.b) se aplicará, asimismo, lo dispuesto en el artículo 10.3 de la Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, respetando en todo caso las condiciones vigentes para la modificación de la identificación de la línea de origen en llamadas generadas desde los centros de llamadas (*call centers*).

2. Sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del artículo 21.2 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, las llamadas telefónicas a números del rango del apartado 1.c) 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 geográfica, sin que, en ningún caso, puedan suponer un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar.

Cuarto. *Control y supervisión.*

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. *Plazos.*

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, los operadores y los servicios de atención a la clientela regulados por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, realizarán las actuaciones necesarias para que en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor de la presente resolución las llamadas a realizar por los servicios de atención a la clientela afectadas sólo puedan efectuarse a través de los recursos públicos de numeración atribuidos en el apartado primero.1 de esta resolución.

Una vez cumplido dicho plazo, las llamadas a realizar por los servicios de atención a la clientela afectadas sólo podrán efectuarse a través de los recursos públicos de numeración atribuidos en el apartado primero.1 de esta resolución no pudiendo utilizarse desde entonces ningún otro rango de numeración distinto de los recursos públicos de numeración citados para la prestación de servicios de atención a la clientela.

Sexto. *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.