



El Gobierno propone una nueva numeración con el prefijo 400 para facilitar la identificación de las llamadas comerciales

- La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales publica hoy dos resoluciones para someterlas a trámite de audiencia, que establecen rangos de numeración específicos y diferenciados para las llamadas comerciales y de atención al cliente
- El nuevo rango de numeración para las llamadas comerciales tendrá nueve dígitos y comenzará con el prefijo 400, lo que permitirá a los usuarios identificarlas claramente y decidir si desean atenderlas
- La segunda resolución publicada establece que las llamadas de atención al cliente sólo podrán efectuarse desde los números cortos específicamente atribuidos para ello, los rangos gratuitos (800 y 900) o los números geográficos
- Cuando la nueva numeración esté plenamente operativa, los operadores bloquearán las llamadas que identifiquen como comerciales y de atención al cliente y que no están utilizando la numeración establecida
- Estas medidas dan cumplimiento a lo que establece la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC), aprobada en diciembre pasado, y complementan, asimismo, el Plan anti estafas telefónicas y por SMS que ha permitido bloquear más de 169 millones de llamadas y 10 millones de SMS con intenciones fraudulentas, desde su puesta en marcha en marzo de 2025
- De esta manera, el Gobierno da un paso más en su compromiso para proteger a la ciudadanía contra estafas telefónicas y llamadas comerciales no deseadas

Madrid, 4 de febrero de 2026.- El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones



Nota de prensa

El Ministerio para la Transformación Digital somete a trámite de audiencia pública dos resoluciones por las que se atribuyen ciertos rangos de numeración, específicos y diferenciados, para las llamadas de atención al cliente y para las llamadas comerciales.

Las resoluciones dan cumplimiento a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC), aprobada el pasado mes de diciembre, y tienen como objetivo reforzar la protección de los usuarios frente a las llamadas y SMS comerciales fraudulentos o no deseados, reduciendo riesgos y molestias.

El nuevo rango para las llamadas comerciales comenzará con el prefijo 400, lo que permitirá a los usuarios identificarlas claramente y decidir si desean atenderlas. Esta numeración será bidireccional, de manera que los clientes podrán recibir y realizar llamadas, y el coste no podrá superar el de una llamada normal.

La nueva Ley SAC también establece la obligación de renovar cada dos años los consentimientos otorgados por el usuario para que pueda recibir llamadas comerciales. Asimismo, considerará nulos los contratos efectuados en llamadas comerciales realizadas sin consentimiento previo.

Plan para combatir las estafas telefónicas o por SMS

Por su parte, las llamadas de atención al cliente -aquellas que realizan las empresas para contactar clientes o gestionar contratos en curso-, sólo podrán efectuarse desde los números cortos específicamente atribuidos para ello (por ejemplo, el 1004 de Telefónica), los rangos gratuitos (800 y 900) o los números geográficos.

La Orden Ministerial contra las estafas de suplantación de identidad mediante llamadas telefónicas o envío de SMS, que entró en vigor en marzo del año pasado, ya atribuyó los rangos 800 y 900 para estas llamadas, y también prohibió utilizar numeración móvil. Ahora, mediante esta resolución, se concretan de manera expresa los rangos de numeración que pueden utilizar las llamadas de atención al cliente.

Desde la puesta en marcha del Plan Antiestafas telefónicas y por SMS, en marzo de 2025, los operadores de telecomunicaciones han bloqueado 169,5 millones de llamadas y 10,4 millones de SMS con intenciones fraudulentas.



Nota de prensa

Cuando los números 400 estén plenamente operativos, los operadores bloquearán las llamadas comerciales o de atención al cliente que sean realizadas desde otras numeraciones. Para ello, el texto sometido a audiencia pública establece un plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor de las resoluciones.

En el caso de que un usuario acabe recibiendo una llamada comercial o de atención al cliente desde una numeración no autorizada, podrá denunciarlo ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT) o la CNMC.