

Numeración con prefijo 400 para las llamadas comerciales

Preguntas y Respuestas

¿Qué numeración se atribuye a las llamadas comerciales?

Desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales únicamente podrán realizarse desde numeraciones **de nueve dígitos que comiencen por el código 400**.

¿Cuál es el marco legal de esta resolución?

Da cumplimiento a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC), aprobada en diciembre pasado.

¿Cómo beneficiará esta medida a los usuarios?

Los usuarios podrán identificar con facilidad las llamadas comerciales. Así se distinguen también de las llamadas de atención al cliente.

¿Esta nueva numeración permitirá la devolución de llamadas?

No, estos números son unidireccionales, por lo que los usuarios sólo pueden recibir llamadas. De esta manera se garantiza mayor seguridad, evitando posibles prácticas fraudulentas que se puedan producir al devolver una llamada a un número desconocido.

¿Los operadores van a bloquear las llamadas comerciales que se realicen desde otra numeración no autorizada?

Los operadores de telefonía bloquearán llamadas teniendo en cuenta determinados patrones de tráfico telefónico que permiten llegar a la conclusión de que se trata de llamadas comerciales —como, por ejemplo, datos sobre el volumen de llamadas—, y otros criterios autorizados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

Si un usuario sigue recibiendo llamadas comerciales desde otras numeraciones no autorizadas, ¿a qué vías podrá recurrir?

Puede interponer una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT) o una denuncia a la CNMC.

¿Cuál es la diferencia entre las llamadas comerciales y las llamadas de atención al cliente?

Se consideran llamadas comerciales aquellas realizadas desde números habilitados por empresas para interaccionar con clientes potenciales, realizando en el curso de la llamada una oferta comercial.

Las llamadas de atención al cliente son las realizadas a/desde números habilitados por empresas para interaccionar con sus clientes y realizar gestiones en el ámbito de contratos en curso.

¿Qué rango de numeración se atribuye a las llamadas de atención al cliente?

Se permiten los números cortos específicamente atribuidos para ello, los rangos gratuitos 800 y 900 o los números geográficos.

¿Las empresas pueden realizar ofertas comerciales aprovechando una llamada de atención al cliente?

La Ley de Servicios de Atención a la Clientela establece que no es posible, “[...] salvo que [las ofertas comerciales] estén relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio”. (ART 16.2)

¿Se van a bloquear las llamadas de atención al cliente?

No, la ley SAC establece la obligación de bloqueo solo sobre las llamadas comerciales, que son las realmente molestas para la ciudadanía.

¿Qué otras medidas se han tomado para proteger a los usuarios frente a las estafas telefónicas?

El Plan antiestafas telefónicas y por SMS ([Orden Ministerial TDF/149/2025, de 12 de febrero](#)) entró en vigor en marzo de 2025 y hasta ahora ha permitido el bloqueo de **más de 400 millones de llamadas y cerca de 32 millones (31.940.000) de SMS con intenciones fraudulentas**.

¿Qué es el registro de “alias”?

Es la última medida del Plan antiestafas que ha entrado en vigor, el pasado 15 de septiembre. Se trata de un registro gestionado por la CNMC con los códigos alfanuméricos (alias) que utilizan las empresas y las administraciones públicas para enviar mensajes de texto (SMS), multimedia (MMS) o enriquecidos (RCS).

Los operadores de telefonía bloquean los mensajes que, o bien usan un alias que no está registrado o utilizan un alias registrado sin ser el titular. Desde su entrada en vigor en septiembre, **los operadores han bloqueado más de seis millones de mensajes de este tipo.**

¿Para qué sirve?

La medida es muy importante porque muchos intentos de fraude por SMS simulan provenir de una entidad legítima, como una empresa de transporte o una entidad bancaria, para obtener información o ejecutar un programa dañino.

De esta manera, el usuario sabe que los SMS que recibe con alias proceden de la empresa o entidad que dice ser.

¿Se puede consultar el registro?

Si un usuario tiene dudas o quiere comprobar quién es el titular de un alias, puede consultarlo en el buscador disponible en la página web de la CNMC. [CNMC - Consulta de registro.](#)