

## Objetivo del argumentario

El argumentario trata de informar sobre la normativa acerca del uso de **numeración de tipo 400**.

El 14 de abril de 2026 se publicó en el BOE la 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.

### ***¿En qué consiste la nueva normativa y a partir de cuándo se tiene que cumplir?***

El plazo para su implementación es de 6 meses, es decir, hasta el 16 de octubre de 2026. A partir de dicha fecha **todas las llamadas comerciales se deben realizar con un número del rango 400**. Se trata de numeración de 9 dígitos que comenzará por 400 (ejemplo 400 55 55 55)

### ***¿Qué se considera llamada comercial?***

No existe una definición específica de llamada comercial en la regulación.

### ***¿Se podrá publicitar un número 400 para que los clientes llamen para informarse de tarifas comerciales?***

No, los números comprendidos en el rango NXY=400 se destinarán exclusivamente como origen de llamadas comerciales salientes, sin habilitación para la recepción de llamadas entrantes.

### ***¿A qué número debe llamar un cliente que quiere información comercial de una empresa?***

No podrá llamar al 400 porque no estarán preparados para recibir llamadas. Deberá llamar al número de atención comercial que la empresa tenga disponible para sus clientes y potenciales.

### ***¿Se podrá utilizar una numeración diferente a la 400 para hacer llamadas comerciales?***

No, no se puede utilizar ningún otro rango diferente del rango NXY=400 para la realización de llamadas comerciales, salvo en los casos exceptuados por la disposición transitoria única, apartado 4 de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela\* (empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos cuando esta empresa o grupo de empresas al que pertenezca no supere el umbral del 5% de cuota del mercado nacional y que no tengan consideración de gran empresa (ocupar a menos de 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual no haya excedido los 50 millones de euros, o su balance de negocios anual no haya excedido los 43 millones de euros)).

#### ***\*Disposición transitoria única, apartado 4 de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela:***

*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. A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe analizando las cuotas de mercado y del tamaño de las empresas de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.*

## Numeración 400

### **¿Se podrá utilizar un número 400 para prestación de servicios de atención al cliente?**

No, los números comprendidos en el rango NXY = 400 no podrán utilizarse para la prestación de servicios de atención al cliente, ni para otros usos distintos de los previstos en la resolución. Según la Resolución del 14 de abril 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, a partir del 16 de octubre de 2026 ninguna llamada de atención al cliente (realizada o recibida) puede utilizar un rango de numeración diferente a:

- La numeración corta utilizada por los operadores de comunicaciones electrónicas para servicios internos ofrecidos a los usuarios finales.
- La numeración de rango 800 y 900.
- La numeración geográfica, cuando se utilice para la prestación de servicios de atención a la clientela en condiciones tarifarias estándar.

No se puede utilizar ningún otro rango diferente de los anteriores para la realización de llamadas de servicios de atención a la clientela, salvo en los casos exceptuados por la disposición transitoria única, apartado 4 de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela\* (empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos cuando esta empresa o grupo de empresas al que pertenezca no supere el umbral del 5% de cuota del mercado nacional y que no tengan consideración de gran empresa (ocupar a menos de 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual no haya excedido los 50 millones de euros, o su balance de negocios anual no haya excedido los 43 millones de euros)).

#### ***\*Disposición transitoria única, apartado 4 de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela***

*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. A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe analizando las cuotas de mercado y del tamaño de las empresas de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.*

### **¿Vodafone España me podrá prestar el servicio de numeración 400?**

Sí, Vodafone Business está preparando su oferta comercial para poder otorgar numeración 400 a los clientes que lo demanden. Tanto a través de numeración nueva asignada por la CNMC a Vodafone como a través de numeración portada que el cliente solicite traer de otro operador.

Las condiciones económicas aún no están cerradas. Su asesor comercial le hará una propuesta de condiciones.

### **¿Puedo solicitar a Vodafone España la portabilidad de un número 400 utilizado por mi negocio con otra operadora de telecomunicaciones?**

Sí, la normativa prevé que se puedan hacer portabilidades de numeración 400.

### **¿Cómo puedo solicitar un número 400? ¿puedo elegir número?**

Las empresas que requieran numeración 400 deben solicitarlo a su compañía de telecomunicaciones, no se puede solicitar una numeración directamente a la CNMC. La CNMC otorga rangos a las operadoras de telecomunicaciones y cada una dispondrá de un pool de números 400, se podrá elegir un número de los que tenga la operadora disponible.

## Numeración 400

### ***¿Qué sucede si incumplo la normativa y no utilizo numeración 400 para llamadas comerciales según la resolución?***

La normativa prevé sanciones que se aplicarán al cliente. Vodafone queda eximido del uso irregular de la numeración 400.