



Prohibido el uso de números móviles para llevar a cabo servicios de atención al cliente y/o llamadas comerciales

El pasado 15 de febrero de 2025 se publicó la 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.

El Capítulo IV de esta nueva norma, el cual se detallará más adelante, afecta especialmente a todas aquellas entidades que presten servicios de atención al cliente, así como a las que lleven a cabo llamadas comerciales no solicitadas.

En este sentido, el artículo 9.1 de la Orden TDF/149/2025 prohíbe la utilización de rangos de numeración atribuidos al servicio de comunicaciones móviles para la prestación de servicios de atención al cliente y para la realización de llamadas comerciales no solicitadas, o lo que es lo mismo, **se prohíbe el uso de números móviles para llevar a cabo los servicios de atención al cliente y llamadas comerciales.**

Este tipo de llamadas deberán realizarse mediante la **utilización de los rangos 800 y 900**, tal y como establece el artículo 10 de la citada norma, y continuarán siendo gratuitas para el llamante.

La prohibición del uso de numeración móvil para la realización de llamadas comerciales y de atención al cliente aplica desde el pasado **07 de junio de 2025**.

Por lo tanto, con la entrada en vigor de la Orden TDF/149/2025, el consumidor podrá identificar de una manera más clara cuándo está recibiendo una llamada comercial o de atención al cliente de una empresa. Sin embargo, y dada la escasa publicidad que ha tenido esta norma, se espera un aumento considerable de las reclamaciones en materia de consumo hacia aquellas entidades que no se hayan adaptado a tiempo.



TODAS LAS CIRCULARES DE ESCURA EN NUESTRO BLOG - <https://www.escura.com/es/blog/>



Las circulares de **Escura** tienen carácter meramente informativo, resumen disposiciones que por carácter limitativo propio de todo resumen pueden requerir de una mayor información. La presente circular no constituye asesoramiento legal.

©La presente información es propiedad de **Escura** quedando prohibida su reproducción sin permiso expreso.