

Cuestiones y dudas e informe de respuestas del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública sobre la aplicación de 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

24 de abril de 2025

A continuación, se recogen las dudas que se han originado por parte de los administrados en términos de interpretación y, por consiguiente, la aplicación práctica, del contenido de la Orden TDF/149/2025, publicada el pasado 15 de febrero

Los técnicos del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública ha respondido a estas cuestiones mediante un informe explicativo para cada una de las preguntas, aunque incluye una nota aclaratoria."

NOTA: Las respuestas incluidas a las preguntas del presente documento no son vinculantes y deben entenderse únicamente como orientativas; se analizan y responden unos casos generales, debiendo analizarse para obtener respuestas vinculantes cada caso concreto.

Objeto de la orden

1. En relación con el objeto de la Orden, donde se hace referencia a mensajes cortos, mensajes multimedia y servicios de mensajería conversacional, sobre si se encuentran las comunicaciones (llamadas / mensajes) a través de servicios sobre IP está dentro del ámbito de aplicación de la Orden.

En caso de encontrarse dentro del ámbito de aplicación, sobre si el uso de estos servicios sobre IP vinculados con un teléfono fijo se consideraría que cumple con lo dispuesto en esta Orden.

Las medidas establecidas en la Orden aplican en la medida en que se permitan establecer comunicaciones, a través de llamadas o mensajes, mediante el empleo para el encaminamiento de la numeración recogida en el Plan Nacional de Numeración Telefónica, con independencia de la tecnología empleada.

En relación con uso de los rangos 800 y 900:

2. Si, en adelante, solamente se podrán utilizar el rango 800 y 900 los servicios de atención a clientes y a la realización de llamadas comerciales no solicitadas o se permite que coexista esta opción (rango 800 y 900) con la atribución que ya existe de números cortos y numeración geográfica.

Es decir, quedando excluidos los números móviles, si las empresas podrán optar por usar un número corto, un número geográfico o uno del rango 800 y 900, o si la única opción será migrar todo a los rangos 800 y 900.

El uso de los rangos 800/900 es voluntario, por lo que siempre podrán seguir utilizándose números cortos, numeración geográfica u otras numeraciones que no sean móviles.

3. Si los teléfonos 800 y 900 del pool de la Empresa tienen que estar registrados en CNMC a nombre de la Empresa o sólo se debería registrar el teléfono de cabecera geográfico que se utiliza en llamadas salientes.

El registro de las numeraciones en la base de datos de numeración de la CNMC corresponde al operador de telecomunicaciones asignatario de dichas numeraciones, ya sean rangos 800/900 o geográficos

4. Si, en canales donde existen tipologías de acciones comerciales distintas (recuperación de clientes, fidelización, etc.) es necesario disponer de números 800/900 distintos.

No, la utilización de rangos 800 y 900 es voluntaria, como se ha dicho.

Servicios de atención al cliente

5. Por ejemplo, en el caso de que un operario se desplace al domicilio de un cliente a solucionar una incidencia (o por una intervención de emergencia) se ponga en contacto con el cliente usando su número móvil (personal o corporativo) por no localizar el domicilio, si se considera esta llamada como parte del servicio de atención al cliente y, en su caso si estaría prohibido el uso del número móvil.

Si la llamada se realiza a través del servicio de atención al cliente aplicará la prohibición de utilización de numeración móvil. Cuando la llamada provenga del servicio técnico en el marco de operaciones concretas previamente solicitadas por el cliente dicha prohibición no aplica.

6. En los casos de las llamadas salientes de atención al cliente/llamadas comerciales no solicitadas, si la Empresa realiza una llamada y el cliente no

contesta o se interrumpe, se debe aclarar si el cliente puede retornar la llamada o no.

Esta materia no es objeto de regulación en la Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero.

Registro en la CNMC

Relativo a las preguntas de este apartado, la obligación de inscripción en un registro gestionado por la CNMC en la Orden TDF/149/2025 es únicamente de los ALIAS empleados para el envío de SMS/MMS/RCS. NO se han de inscribir las numeraciones 800/900 o geográficas concretas en el actual registro de numeración de la CNMC. Lo que se inscribe en ese registro son los rangos asignados por la CNMC al operador titular de las mismas.

7. Cuál será y cuándo se prevé que esté disponible el procedimiento de registro de numeraciones de empresas en la CNMC.

El registro de los ALIAS, de acuerdo con el artículo 8.4 de la Orden “La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dictará instrucciones sobre los sujetos obligados, el procedimiento, los requisitos y plazos del proceso de inscripción”.

Por su parte, el apartado 3 de la disposición final tercera señala que el artículo 8 de la presente orden producirá efectos a los quince meses de su entrada en vigor, (que se produjo el día 7 de marzo de 2025).

En consecuencia, la obligación de registro será exigible a partir del día 7 de junio de 2026, correspondiendo a la CNMC definir los aspectos concretos del proceso de inscripción a los que se refiere el citado artículo 8.4.

8. Si será la empresa titular del servicio la responsable de informar a la CNMC de las numeraciones "autorizadas" a realizar emisión comercial y que figurarán en la base de datos que consultarán las operadoras.

El artículo 8.1 de la Orden señala que los obligados a inscribir los ALIAS (no las numeraciones) serán las empresas y administraciones que utilicen alias o los proveedores de servicios de mensajería actuando en su nombre. Por su parte el artículo 8.4 dispone que “la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dictará instrucciones sobre los sujetos obligados”, por lo que la CNMC concretará los aspectos específicos del proceso de inscripción

9. En relación con esta cuestión, en la actualidad existen proveedores externos que utilizan sus propios números de teléfono geográficos para contactar con los consumidores. Surge la duda si estos proveedores podrían seguir utilizando estos números, y, de ser así, si el encargado de notificarles esta situación sería el proveedor o la Empresa.

Los números de teléfono no han de registrarse, son los ALIAS.

10. En la base de datos de la CNMC es necesario aclarar qué será obligatorio informar. Por ejemplo, si será necesario incluir la numeración, el operador, los propietarios, la empresa que lo usará y en nombre de quién realizará la acción comercial.

Conforme al artículo 8.2 de la orden, el registro contendrá junto con el alias, la identificación de aquellos proveedores de servicios de mensajería habilitados para el envío y transmisión de SMS/MMS/RCS utilizando como identificador el alias inscrito. Por su parte el artículo 8.4 señala que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá concretar mediante instrucciones los requisitos del proceso de inscripción.

11. Si la obligación de información es tanto para el alta de las numeraciones como para las bajas.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia concretará estas cuestiones, siendo previsible que deban inscribirse tanto las altas como las bajas de los ALIAS (no de las numeraciones).

12. Quién es la responsable del mantenimiento y actualización de las numeraciones registradas.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dictará instrucciones sobre los sujetos obligados, el procedimiento, los requisitos y plazos del proceso de inscripción de los ALIAS.

13. Si el registro de estas numeraciones será público y accesible.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dictará instrucciones

Uso de ALIAS

14. En la actualidad ya se realizan envíos de SMS a clientes con la funcionalidad del ALIAS que consiste en presentar un texto como origen del mensaje (EE, EXXI, etc). La duda que surge es si se puede seguir presentando dicho ALIAS hasta que la CNMC no habilite el registro.

La obligación de registro será exigible a partir del día 7 de junio de 2026, hasta entonces pueden seguir presentándose dichos Alias sin registrar

15. Si se podrá asociar más de un ALIAS al mismo número de teléfono que hace los envíos de SMS.

La cuestión no es asociar el ALIAS a números de teléfono, sino a los operadores y prestadores de almacenamiento y reenvío de mensajes habilitados para ello.

Llamadas comerciales no solicitadas

16. La afectación de la Orden a determinadas tipologías de llamadas comerciales no solicitadas en las que la formalización de la contratación utiliza algunas de las siguientes herramientas: firma por SMS (% residual), digital (se envía SMS con código OTP) y firma por servicios de comunicación sobre IP.

Si se está en el ámbito de enviar una oferta comercial previa a la contratación, y la remisión de la oferta comercial no ha sido solicitada por el usuario, es una llamada o mensaje comercial no solicitado y, por tanto, entra dentro de la regulación de la orden ministerial. Si la oferta comercial previa a la contratación ha sido solicitada por el usuario o se está ya en el ámbito de la contratación, la llamada o mensaje es una comunicación comercial solicitada y no entra dentro de la regulación de la orden ministerial.

Registro en la CNMC

17. La OM establece un mecanismo de excepción ante situaciones de bloqueo de tráfico lícito, consistente en una solicitud justificada a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. ¿Cuál es el procedimiento, cuándo se prevé que esté disponible, cuáles son sus plazos de atención y resolución?

La Orden ha establecido las necesarias salvaguardas para evitar el bloqueo de tráfico lícito, por lo que no existe ningún mecanismo en la orden con este objetivo. Lo que recogen los artículos 4, 5 y 6 es la posibilidad de que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales exceptúe de la obligación de bloqueo determinados supuestos debidamente justificados.

18. ¿Qué se considera “atención al cliente”?
- ¿Se consideraría una llamada de “atención al cliente” que por ejemplo te llamara la empresa que te presta un servicio para cambiarte una cita o fecha de visita?

Aunque no existe ninguna definición expresa en regulación vigente de lo que debe entenderse por “llamadas de atención al cliente”, conforme al *Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela*, presentado en el Congreso serían “Servicios de atención a la clientela” toda “organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o

administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero. Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica)”.

- ¿se consideraría una llamada de “atención al cliente” que por ejemplo te llamara el departamento de calidad de una empresa que te presta un servicio para atender una reclamación previamente formulada ante dicho departamento de calidad?

De acuerdo, con esta definición, en términos generales los supuestos planteados entrarían dentro del concepto de atención al cliente y por tanto quedarían afectados por la prohibición de utilización de numeración móvil. Podrían, no obstante, existir excepciones a la prohibición de uso de numeración móvil, en el caso, por ejemplo, de llamadas del servicio técnico en el marco de reparaciones en curso conocidas por el cliente, que se ya se ha tratado en la pregunta 5.

19. ¿Cualquier contacto por parte de la empresa con un cliente, o solo, por ejemplo, llamadas realizadas por un departamento de calidad con motivo de una incidencia?

Ver respuesta anterior.

Dudas relacionadas con los mensajes

20. ¿Los mensajes de WhatsApp asociados a un número móvil requerirán el registro del Alias conforme al art. 8 y/o atribuida, asignada o adjudicada conforme al art. 6?

Respecto a si los mensajes de WhatsApp asociados a un número móvil requerirán el registro del Alias conforme al art. 8 y/o atribuida, asignada o adjudicada conforme al art. 6 Debe señalarse que las medidas establecidas en la Orden aplican en la medida en que se permitan establecer comunicaciones, a través de llamadas o mensajes, mediante el empleo para el encaminamiento de la numeración recogida en el Plan Nacional de Numeración Telefónica. Por tanto, las aplicaciones Over The Top (OTT) como WhatsApp no están incluidas en el ámbito de la Orden.

21. Respecto a si los mensajes de WhatsApp asociados a un número móvil requerirán el registro del Alias conforme al art. 8 y/o atribuida, asignada o adjudicada conforme al art. 6 Debe señalarse que las medidas establecidas en la Orden aplican en la medida en que se permitan establecer comunicaciones, a través de

llamadas o mensajes, mediante el empleo para el encaminamiento de la numeración recogida en el Plan Nacional de Numeración Telefónica. Por tanto, las aplicaciones Over The Top (OTT) como WhatsApp no están incluidas en el ámbito de la Orden.

En relación con la pregunta relativa a si conforme al art 6, los envíos de SMS tienen que estar atribuidos, asignados o adjudicados a un número de teléfono antes del 07-06-25 y a quien lo tiene que hacer y ante quién, apuntar que la obligación del bloqueo de los SMS no atribuidos, asignados o adjudicados corresponde a los operadores, conforme a las atribuciones y asignaciones de la numeración realizadas tanto por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones como por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

22. Conforme al art 6, ¿los envíos de SMS tienen que estar atribuidos, asignados o adjudicados a un número de teléfono antes del 07-06-25?. En su caso, ¿quién lo tiene que hacer, la compañía telefónica o el titular del número y ante quién?

Conforme a lo establecido en la disposición final tercera el artículo 9 de la orden producirá efectos a los tres meses de su entrada en vigor, por tanto, el 7 de junio de 2025, sí.

José Francisco Rodríguez
Jose.francisco.rodriguez@aeerc.com
630935073