

## **MEDIDAS CONTRA LAS ESTAFAS TELEFÓNICAS. PROHIBICIÓN DE LA NUMERACIÓN MÓVIL PARA LLAMADAS COMERCIALES NO SOLICITADAS** (Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero)

### **1. INTRODUCCIÓN**

Como se indica en su preámbulo, esta Orden recoge una serie de medidas para prevenir las estafas de suplantación de identidad que suelen comenzar con una llamada o un mensaje de texto en los que el emisor de la comunicación suplanta la identidad de una organización de confianza (entidad bancaria, administración pública, empresa de transporte, etc.) con la clara intención de defraudar, engañando al consumidor para que proporcione información personal y financiera confidencial, facilite sus claves personales o realice alguna acción como el acceso a una web, la llamada a un número telefónico, la realización de una transferencia, o la contratación de un servicio, entre otros.

### **2. MEDIDAS**

#### **2.1. Bloqueo de números dudosos con numeración que no haya sido atribuida, asignada o adjudicada, incluyendo la numeración vacía **ESTA MEDIDA ENTRÓ EN VIGOR EL DIA 7 DE MARZO DE 2025****

Los operadores de telecomunicaciones deberán bloquear las llamadas y mensajes que utilicen identificadores de línea llamante no atribuidos a ningún servicio o cuyo formato no sea coherente con el plan nacional de numeración telefónica, manipulados, vacíos o no asignados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) a ningún operador o proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas, para lo que deberán consultar la correspondiente base de datos gestionada por dicha Comisión.

#### **2.2. Bloqueo de llamadas con origen internacional **ESTA MEDIDA ENTRARÁ EN VIGOR EL DÍA 7 DE JUNIO DE 2025****

- Deberán bloquearse las llamadas recibidas desde el extranjero (llamadas internacionales) que simulen ser números españoles, salvo que se trate de un caso de itinerancia internacional o *roaming*.
- Los operados deberán comprobar, a través de los instrumentos, mecanismos y procedimientos que tenga implementados a tal fin, si se trata de un caso de itinerancia internacional.

- En los casos en que no resulte técnicamente viable conocer si se trata de un caso de itinerancia internacional, el operador podrá aplicar los criterios destinados a identificar casos de tráfico irregular con fines fraudulentos que se aprueben por resolución del titular de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.
- También podrán exceptuarse de la obligación de bloqueo determinados supuestos debidamente justificados que, a su vez, deberán ser notificados a la CNMC y publicados en el portal de la citada Secretaría de Estado.

### **2.3. Bloqueo de mensajes cuya numeración no haya sido atribuida, asignada o adjudicada, incluyendo la numeración vacía** **ESTA MEDIDA ENTRÓ EN VIGOR EL DÍA 7 DE MARZO DE 2025**

En el ámbito de la mensajería móvil se establece la obligación de los operadores que proporcionen servicios de comunicaciones electrónicas de almacenamiento y reenvío de mensajes, de bloquear los mensajes que usan numeración que no haya sido atribuida, asignada o adjudicada, incluyendo numeración vacía.

### **2.4. Bloqueo de mensajes de origen internacional** **ESTA MEDIDA ENTRARÁ EN VIGOR EL DÍA 7 DE JUNIO DE 2025**

También en el ámbito de la mensajería móvil se establece la obligación de los operadores que proporcionen servicios de comunicaciones electrónicas de almacenamiento y reenvío de mensajes, de bloquear los mensajes con origen internacional que estén identificados por un CLI del plan nacional de numeración, salvo en los casos de itinerancia internacional.

### **2.5. Registro de alias y bloqueo de SMS/MMS/RCS con alias no registrados o emitidos por entidades no habilitadas** **ESTA MEDIDA ENTRARÁ EN VIGOR EL DÍA 7 DE JUNIO DE 2026**

- Las empresas y administraciones que utilicen alias o los proveedores de servicios de mensajería actuando en su nombre, deberán inscribir dichos alias, con carácter previo a su utilización, en el correspondiente registro gestionado por la CNMC.
- Los proveedores de redes y servicios involucrados en la transmisión de servicios de mensajería SMS/MMS/RCS deberán bloquear aquellos mensajes SMS/MMS/RCS identificados mediante alias que no hayan sido inscritos en el registro, o que

habiendo sido inscritos no hayan sido recibidos de proveedor habilitados en dicho Registro para su envío o transmisión.

**2.6. Prohibición de las llamadas de atención al cliente o llamadas comerciales no solicitadas, desde teléfonos móviles **ESTA MEDIDA ENTRARÁ EN VIGOR EL DÍA 7 DE JUNIO DE 2026****

- Se **prohíbe la numeración móvil** para realizar llamadas con fines comerciales. Se podrá seguir contactando con los clientes a través de una numeración móvil, siempre y cuando el cliente sea el que llame primero.
- El incumplimiento de esta prohibición será considerado como una infracción grave y, será sancionado con una multa de por importe de hasta 2.000.000 €.
- Para las llamadas comerciales se podrán utilizar las siguientes alternativas:
  - Teléfono fijo. Se podrá contratar una línea fija con el prefijo de la provincia.
  - Líneas 800 o 900, que serán gratuitas para el llamante.
  - Numeración corta (como por ejemplo el 1004).
- Esta nueva normativa no afectará a canales como WhatsApp, email, redes sociales, Telegram, etc, que podrá seguir siendo utilizadas para las comunicaciones comerciales.

Madrid, a 23 de mayo de 2025  
Luis María Franco Fernández  
Director Jurídico, Calidad y Formación