



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

JORGE SÁNCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### CERTIFICA

Que en la Sesión número 03/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 26 de enero de 2012, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el cual se aprueba el

**Informe a la SETSI de propuesta de modificación de las condiciones aplicables a la progresión de llamada del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y de apertura de nueva numeración 118AB.**

(MTZ 2011/2652)

## I ANTECEDENTES Y OBJETO

Actualmente se ha generalizado la prestación del servicio de terminación de llamadas, también conocido como progresión de llamadas, por parte de los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, SCTNA<sup>1</sup> o servicios 118). Esta progresión de llamadas que se pone a disposición de los usuarios del SCTNA permite terminar la llamada hacia cualquier numeración de abonado indistintamente de que sea numeración geográfica, móvil o de servicios de tarificación adicional (en adelante, STA).

Esta Comisión tiene atribuidas competencias en materia de numeración, entre otras, la de control y gestión que vienen establecidas en el artículo 16.4 de la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) y desarrollada en el título IV del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento MAN).

En virtud de la citada competencia, esta Comisión ha identificado varias situaciones en las que los prestadores del SCTNA (operadores asignatarios de numeraciones 118AB) han realizado usos indebidos de la numeración, lo cual ha supuesto que se les haya cancelado<sup>2</sup> la asignación de dicha numeración y, en otras, se hayan iniciado de oficio procedimientos

---

<sup>1</sup> El SCTNA consiste en la provisión de información relativa a números de abonado al STDP y otros servicios. El SCTNA puede prestarse mediante un servicio de voz (estableciendo una llamada telefónica) o servicios de datos (mensajes de texto).

<sup>2</sup> Por ejemplo, los últimos procedimientos tramitados: DT 2010/1167, DT 2010/1168, DT 2010/1169, DT 2010/1208, DT 2010/1721, DT 2010/1722, DT 2010/1739, DT 2010/1754, DT 2010/1755, DT 2010/1819 y DT 2011/319.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sancionadores por presuntos incumplimientos de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración<sup>3</sup>.

Adicionalmente a estos usos indebidos, se ha detectado que a través de la progresión de llamada, actividad recogida en el apartado undécimo de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo<sup>4</sup>, se vulneran los derechos de los usuarios, que quedan claramente desprotegidos. En especial cabe destacar que esta desprotección se acrecienta cuando la progresión de la llamada se efectúa hacia un número de un servicio de tarificación adicional. En este supuesto, se “evita” el cumplimiento de la normativa específica<sup>5</sup> asociada a estos servicios mediante una progresión de llamada que está permitida por la Orden CTE/711/2002.

Concretamente, los derechos de los usuarios llamantes al servicio SCTNA que pueden quedar afectados por la progresión de llamadas son: (1) el derecho del abonado a conocer el precio de la llamada tras la progresión (se aplica tarifa del SCTNA, no se tarifica según el destino progresado y no se reproduce la locución informativa, para el caso de los STA); (2) el derecho del abonado al desglose de la factura (ya que la progresión se inicia en un SCTNA); y (3) el derecho del abonado de desconexión de los STA que puede tener activado el llamante (no se garantiza el derecho de desconexión al haberse iniciado previamente la llamada desde un servicio 118).

Debido a los anteriores motivos se considera necesario informar de dichas situaciones a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en aras a que puedan adoptar las medidas que consideren oportunas.

Por último, esta Comisión quiere informar de la persistente escasez de recursos de numeración disponibles para asignar a potenciales prestadores del SCTNA. Los 80 números disponibles no cubren la demanda existente. Este hecho dificulta la gestión y control del rango de numeración, y se prevé que a corto plazo no permita la entrada de nuevos prestadores del SCTNA. Por este motivo, se solicita a la SETSI la apertura de diez números de los veinte que permanecen en estado de reserva dentro del rango 118AB.

## II HABILITACIÓN COMPETENCIAL

El presente informe se realiza de conformidad con el artículo 48.4.h de la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) por el que se contempla entre las funciones de esta Comisión la de *“asesorar al Gobierno y al Ministro de Industria, Turismo y Comercio [esta referencia se entiende hecha al Ministro de Industria, Energía y Turismo], a solicitud de éstos o por propia iniciativa, en los asuntos concernientes al mercado y a la regulación de las comunicaciones, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado [...] En particular, informará preceptivamente en los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado para la elaboración de disposiciones normativas, en materia de comunicaciones electrónicas [...]”*.

El presente Informe se emite, por tanto, al amparo de las mencionadas competencias de asesoramiento y de informe que ostenta esta Comisión.

---

<sup>3</sup> Expedientes: RO 2011/1662 y RO 2011/1802, ambos actualmente se encuentran en tramitación.

<sup>4</sup> Orden CTE 711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

<sup>5</sup> Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, que desarrolla en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, el Título IV del Real Decreto 1736/1998, que aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones y modificada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.



### III NORMATIVA VIGENTE SOBRE NUMERACIÓN

#### 1.1 Normativa 118AB

La legislación nacional vigente relativa a los servicios de directorio, y más concretamente sobre los servicios de consulta, se encuentra recogida en la LGTel, en el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (en adelante, Reglamento del Servicio Universal)<sup>6</sup> y en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, Orden de Consulta).

El PNN, aprobado por el Reglamento de Mercados, define los diferentes tipos de números cortos, entre los que se encuentra el rango 118AB para la prestación de los servicios directorios, es decir, para la prestación de servicios de consulta sobre números de abonados.

Por su parte, la Orden de Consulta establece las condiciones del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado en un marco de libre competencia, para lo cual se atribuye el código 118AB a dicho servicio.

El apartado cuarto de la Orden de Consulta describe el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado como aquél consistente en *«la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio»*.

El apartado quinto de la Orden de Consulta establece que para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado mediante la utilización de la numeración 118AB se requerirá una autorización de tipo D (actualmente persona autorizada para prestar servicios de consulta telefónica sobre números de abonado).

Dado que el rango 118AB está específicamente atribuido a los mencionados servicios de consulta, estos números únicamente deben ser utilizados para el servicio descrito en la Orden de Consulta, debiendo cumplir el operador con todas las condiciones de prestación.

En el apartado undécimo de la Orden se establece que aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con *«facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio»*, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán prestar el servicio telefónico disponible al público, en los términos establecidos en la LGTel.

El apartado noveno de la citada Orden de Consulta regula los precios, facturación y cobro de las llamadas dirigidas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. En su punto primero se establece que el contrato para el acceso al servicio de consulta se entenderá perfeccionado por la aceptación de los abonados y la consiguiente prestación del servicio por parte de los operadores que prestan el servicio.

El punto cuarto de la citada Orden modificado por la Orden PRE/2410/2004 establece que *«los proveedores del servicio al que se refiere el punto 1 de este apartado proporcionarán a sus usuarios, para todas las llamadas, una locución telefónica que informe sobre el precio del servicio y sobre su nombre completo o denominación social»*. En todo caso, el precio del servicio de consulta sobre números de abonado no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada locución, cuya duración será de 8 segundos, y transcurrido un periodo de 3 segundos desde que ésta finalice.

---

<sup>6</sup> Aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y modificado por el Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo.



Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información podrá modificar mediante resolución la duración de dicha locución así como el período de guarda establecido cuando por las características del servicio sean aconsejables duraciones distintas.

## 1.2 Normativa de Tarificación Adicional

Los servicios de tarificación adicional son aquellos servicios que, a través de la marcación de determinados códigos, conllevan una retribución específica por la prestación de servicios de información o de comunicación añadida al coste el servicio telefónico disponible al público, de conformidad con lo dispuesto en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero<sup>7</sup> (en adelante, la Orden de Servicios de Tarificación Adicional).

Asimismo, el PNN detalla los servicios que corresponden a las distintas numeraciones. En concreto, el PNN atribuye diferentes códigos para la prestación de servicios de tarificación adicional. En las llamadas a estos números se remunera al llamado con una parte del precio pagado por el llamante.

La Orden tiene por objeto, entre otros, la ordenación de los servicios de tarificación adicional así como el desarrollo de los derechos y obligaciones de los usuarios respecto de la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y de redes públicas de telecomunicaciones.

En virtud de la Resolución de 15 de septiembre de 2004, la Secretaria de Estado y Sociedad de la Información dictó el Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, donde se explicita con mayor detalle qué servicios pueden prestarse a través de los códigos telefónicos y cómo deberán prestarse los mismos. Cabe destacar de esta Resolución que sirve para determinar las responsabilidades que deben asumir los agentes intervinientes en la prestación STA (el operador de acceso, el operador de red de tarificación adicional y los prestadores de los servicios de tarificación adicional) en materia de publicidad, y en lo relativo a la duración de conexión máxima de la llamada, la locución informativa, el desglose de la factura y la desconexión del servicio.

En cuanto al desglose de la factura y la desconexión a los servicios de tarificación adicional, la Orden de Servicios de Tarificación Adicional alude a los citados temas según se indica a continuación.

El desglose de la factura de los servicios de tarificación adicional viene contemplada de forma genérica en la Carta de Usuarios, si bien se concreta en el apartado octavo de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional, que establece que será el operador de acceso el que presente el cobro al abonado, debiendo desglosarse la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que incluirá el servicio de red de tarificación adicional, en la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de tarificación adicional por el servicio prestado. En esta última parte deberá constar la identificación de la persona llamada, así como el CIF.

Asimismo, se menciona la posibilidad de que el operador de acceso pueda desconocer qué parte del precio total facturado corresponde al servicio telefónico disponible al público y qué parte al servicio de tarificación adicional. En este caso podrá optar por indicar el precio por minuto en la parte del desglose del servicio telefónico.

La desconexión de los servicios de tarificación adicional viene contemplada de forma genérica en la Carta de Usuarios, si bien se concreta en el capítulo II de la citada Orden,

---

<sup>7</sup> ORDEN PRE/361/2002, de 14 de febrero, desarrolla en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, el Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio de 1998, que aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones. La misma ha sido modificada por la Orden PRE/2410/2004.



que establece que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de servicios de tarificación adicional, cuestiones que serán fijadas en el contrato de abono, así como las modalidades de ejercicio de dicho derecho.

### 1.3 Normativa usuarios

Dado que la normativa sectorial sobre los servicios de consulta de números de abonados no recoge la obligación de informar al abonado del precio de la progresión de la llamada ni del deber de desglosar en la factura los servicios prestados a través del número 118AB, debe acudir a la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (en adelante, Carta del usuario).

#### 1.3.1 Derecho del abonado a conocer el precio de la llamada tras la progresión.

El artículo 3 sobre los derechos de los usuarios finales, indica que los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas serán titulares, además de los derechos establecidos en el artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de los siguientes derechos, en las condiciones establecidas en este real decreto:

*“c) Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales”.*

El citado derecho viene desarrollado en su artículo 12 que dispone que:

*“1. Antes de contratar, los operadores de comunicaciones electrónicas deben poner a disposición del usuario final de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los servicios objeto del mismo.*

*Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.*

*2. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán, por los medios establecidos en el apartado anterior, la siguiente información:*

*a) Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.*

*b) En relación con el servicio telefónico disponible al público que prestan:*

*1.º Descripción de los servicios ofrecidos, indicando todos los conceptos que se incluyen en la cuota de alta, en la cuota de abono y en otras cuotas de facturación periódica.*

*2.º Tarifas generales, que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas”.*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 1.3.2 Derecho del abonado al desglose de la factura.

El artículo 21 de la citada Carta se establece que los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deberán contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan.

El artículo 22 recoge el derecho del usuario a la facturación desglosada del servicio telefónico y establece que los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

*«Asimismo, los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, con el nivel básico de detalle definido como el que incluye la identificación separada de los siguientes elementos:*

- a) El período de facturación.*
- b) La cuota mensual fija.*
- c) Otros cargos mensuales fijos.*
- d) Cualquier cuota fija no recurrente.*
- e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.*
- f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.*
- g) Base imponible.*
- h) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.*
- i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.*

*Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a tener acceso a una información equivalente, a través de los medios que se especifiquen en las correspondientes condiciones generales».*

### 1.3.3 Derecho de desconexión.

El artículo 24 de la Carta del usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 38.2d) de la LGTel, establece que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de los servicios de tarificación adicional. Por consiguiente, entre los servicios que deberán



garantizar los operadores su desconexión no se encuentran los de consulta sobre números de abonados.

## IV LA PROGRESIÓN DE LLAMADA REALIZADA DESDE EL SCTNA

El SCTNA consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos de las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro a los usuarios del servicio telefónico disponible al público de información vocal y, opcionalmente de datos, relativos a los números de abonado de este servicio.

Asimismo, aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán prestar el servicio telefónico disponible al público en los términos establecidos en la LGTel.

Por tanto, el proveedor de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado puede complementar la consulta telefónica con otros servicios que aporten un valor añadido, diferenciándose así de sus competidores.

Esta Comisión ha detectado que la práctica de la prestación del servicio de progresión de la llamada puede suponer una vulneración de ciertos derechos de los usuarios, que a continuación se exponen:

### IV.1 Derecho del abonado a conocer el precio de la llamada tras la progresión.

El prestador del SCTNA, tras proporcionar la información relativa al número de abonado, ofrece habitualmente al usuario la progresión o terminación de la llamada en el número consultado, de forma que la totalidad de la llamada, incluida la progresión de la misma, es tarifada al usuario llamante con la tarifa de acceso al servicio 118AB, que no está regulada, y no con la tarifa que se aplicaría si el usuario realizara la llamada directamente al número telefónico consultado. Los proveedores del SCTNA proporcionan a sus usuarios, para todas las llamadas, una locución telefónica que informa del precio del servicio SCTNA y de su nombre completo o denominación social. Sin embargo, la norma no hace expresa mención a que la locución telefónica deba contener información relativa a la tarifa aplicable durante la progresión de la llamada.

Esta situación puede llevar al usuario a la falsa percepción de que únicamente el servicio de consulta es tarifado al precio informado en la locución inicial, mientras que podría apreciar que la progresión de la llamada es tarifada al precio correspondiente al número de destino de la progresión (p.ej. el precio de una llamada metropolitana, el precio reducido de un servicio de atención al cliente, sin coste en caso de que el usuario posea una tarifa plana a la numeración deseada, etc.).

Una práctica destacable que vulnera presuntamente de los derechos de los usuarios tiene lugar cuando los operadores que prestan el SCTNA progresan la llamada hacia numeración de tarificación adicional. En este caso los operadores del SCTNA no prestan la locución telefónica recogida por la normativa sectorial de tarificación adicional, que tiene por finalidad informar entre otras cuestiones sobre la tarifa aplicable<sup>8</sup>, el servicio contratado, etc.

El artículo 51.2 del Reglamento MAN<sup>9</sup> establece que para las asignaciones de recursos públicos de numeración la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tomará en

---

<sup>8</sup> Resolución de 16 de julio de 2002, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional.

<sup>9</sup> Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consideración, entre otros, el criterio de facilitar la transparencia en los precios aplicables a los usuarios llamantes.

Asimismo, el artículo 3 desarrollado por el 12 de la Carta de derechos de los usuarios recoge el derecho del usuario a una información veraz, eficaz y transparente por parte de los operadores, incluyendo expresamente el derecho del usuario a conocer la tarifas generales, que incluyen la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.

En conclusión, se debería informar a los usuarios que realizan llamadas a los servicios 118, y que han solicitado la progresión hacia otra numeración, de que el precio a facturar es el precio correspondiente al SCTNA, y no el precio del número consultado (llamada móvil, STA, etc.).

### Medida propuesta

Modificar la Orden de Consulta de forma que se informe al usuario mediante la locución del SCTNA de que toda la llamada, incluida la progresión, será tarificada aplicando la tarifa del SCTNA.

### **IV.2 Derecho del abonado al desglose de la factura.**

La progresión de la llamada puede también conllevar en algunos supuestos una vulneración del derecho del abonado a conocer el desglose de la factura. Esto sucede, por ejemplo, en el supuesto de que la progresión de la llamada se efectúe hacia un STA. En este caso el operador de acceso desconoce que se ha realizado una llamada al STA, debido a la asimilación dentro del SCTNA del STA progresado.

El artículo 22 de la Carta de derechos de los usuarios recoge el derecho del usuario a la facturación desglosada del servicio telefónico y establece que los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios de los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional. En conclusión el usuario debería conocer el desglose de la factura de acuerdo con lo establecido en el citado artículo.

Adicionalmente, el punto 3 del apartado octavo de la Orden PRE/361/2002, modificada por el punto 7 del apartado primero de la Orden PRE/2410/2004, alude específicamente al desglose de la factura para los STA<sup>10</sup>.

### **IV.3 Desconexión del STA**

Esta Comisión ha detectado que determinados números 118AB se emplean como pasarelas de acceso a los STA. Este hecho permite que se le puedan progresar llamadas al usuario aun cuando éste haya ejercido su derecho de desconexión previa de los STA.

Por consiguiente, el operador de acceso no podrá garantizar la desconexión completa de la numeración de STA, puesto que el establecimiento de la llamada a través del número 118AB evita la citada restricción de la línea.

---

electrónicas, acceso a las redes y numeración.

<sup>10</sup> “La factura que el operador de acceso presente al cobro al abonado deberá desglosarse en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, en los términos establecidos en el artículo 57.1 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio. Dicho desglose deberá separar y reflejar fielmente la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que incluye el servicio de red de tarificación adicional, cuya prestación corresponde a los operadores, de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de tarificación adicional por el servicio de información o comunicación prestado.”



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por su parte, la norma no exige a los operadores prestadores del STDP que implementen la posibilidad de desconexión hacia los servicios 118AB, si bien sí prevé la desconexión de los servicios de tarificación adicional de forma genérica en la Carta de Usuarios, y de forma específica en la Orden PRE/2410/2004<sup>11</sup>.

### Medida propuesta

Modificar la Orden de Consulta con el fin de prohibir toda progresión de llamadas hacia números de tarificación adicional.

## V SOLICITUD DE APERTURA DE NUEVA NUMERACIÓN 118AB

La Orden CTE/711/2002 atribuyó al SCTNA el código 118 coincidente con las tres primeras cifras del número nacional NXYABMCDU. En particular, se atribuyeron y reservaron a dicho servicio los bloques de números que se muestran en la siguiente tabla.

Numeración	Valores AB	Utilización
118 AB	AB=10,...,89	Proveedores en competencia
118 0B 118 9B	B=0,...,9	Reservados

El volumen de numeración del SCTNA asignable a operadores es escaso en relación a su demanda. Tan sólo se encuentran disponibles 80 números para ser asignados.

La siguiente tabla muestra el estado de ocupación del rango 118AB a fecha del presente escrito:

<b>Situación de la numeración 118 (enero 2012)</b>	
Atribuidos	80
Asignados	71
Libres	9
Solicitudes en curso	4
<b>Libres restantes</b> ( <i>de resolverse todas las solicitudes favorablemente</i> )	5

Se observa que en caso de resolverse favorablemente todas las solicitudes de asignaciones en curso, quedarían disponibles tan solo 5 números del rango 118AB.

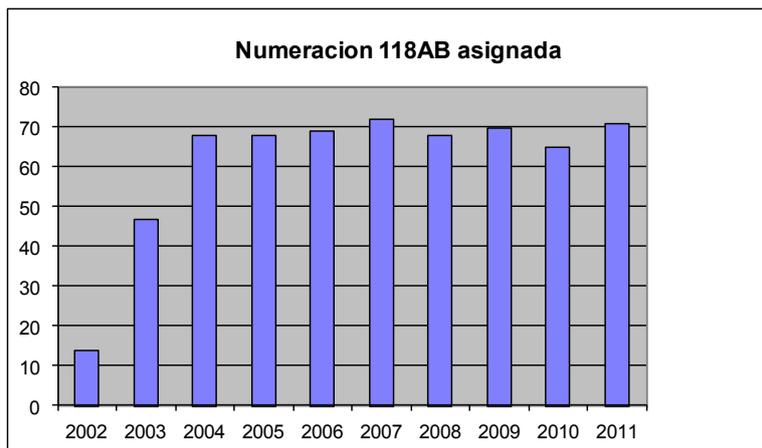
El siguiente gráfico muestra el valor total de numeración 118AB asignada a lo largo de los últimos diez años.

---

<sup>11</sup> La Orden PRE/2410/2004 modifica la ORDEN PRE/361/2002, de 14 de febrero, desarrolla en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, el Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio de 1998, que aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Al fin del primer trimestre de 2010 los números 118AB asignados eran 74, con lo que se alcanzó una ocupación del 92,5% del rango.

Por otro lado, en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, cuya llevanza corresponde a esta Comisión, constan inscritos actualmente 82 operadores para la prestación del SCTNA y 393 entidades inscritas para la prestación del STDP, incrementándose el número de ellos cada año. Todos estos operadores tienen derecho a solicitar un número del rango 118AB y son, junto con los posibles nuevos entrantes, potenciales asignatarios de numeración 118AB.

Las cifras anteriores ponen de manifiesto que se podría llegar a impedir la entrada de nuevos prestadores por falta de numeración disponible. Esta escasez dificulta, a su vez, las tareas de gestión y control que realiza esta Comisión.

Por todo lo anterior se prevén dificultades para asignar numeración 118AB a potenciales nuevos prestadores del SCTNA en el corto plazo y, en consecuencia, parece necesaria la apertura de numeración 118AB, para lo cual se estima que un bloque de diez nuevos números es suficiente.

### Medida propuesta

Abrir para poder ser asignado uno de los rangos reservados (1180B ó 1189B) para la prestación de SCTNA, lo que aportaría diez nuevos números 118, tal y como quedó establecido en el apartado decimotercero.4 de la Orden CTE/711/2002: *“Los recursos públicos de numeración determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 00 y 09 y entre 90 y 99, podrá ser objeto de atribución posterior en función de las necesidades del mercado”*.

## VI MEDIDAS PROPUESTAS

Enumeradas y descritas todas las situaciones que se ha encontrado durante la gestión y control de la numeración 118AB, y analizados los problemas de ocupación de este rango de numeración, se propone a la SETSI tomar las siguientes medidas:

- 1º. Modificar la Orden de Consulta de forma que se informe al usuario mediante la locución del SCTNA de que toda la llamada, incluida la progresión, será tarificada aplicando la tarifa del SCTNA.
- 2º. Modificar la Orden de Consulta con el fin de prohibir la progresión de llamadas hacia números de tarificación adicional.
- 3º. Abrir para poder ser asignado uno de los rangos reservados (1180B ó 1189B) para la prestación de SCTNA, lo que aportaría diez nuevos números 118.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.***