
**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE INFORME DE SUPERVISIÓN DEL
MERCADO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA SOBRE
NÚMEROS DE ABONADO Y SE REALIZAN PROPUESTAS DE MEDIDAS
REGULATORIAS****INF/CNMC/017/16/SUPERVISIÓN MERCADO 118AB****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Barcelona, a 20 de diciembre de 2016

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) ha analizado el mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado, en el que se prestan servicios a través del rango de numeración 118AB, a la luz de diversas denuncias que han tenido entrada durante 2015 y el presente año, así como expedientes tramitados. Sobre la base de los datos analizados, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda emitir el siguiente informe y remitirlo al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital¹:

I. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PRESENTE INFORME

El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado es un servicio que se presta en competencia y que a su vez forma parte del servicio universal, de conformidad con el artículo 25.1.c) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel).

Su regulación básica está contemplada en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de

¹ Tras la reorganización ministerial operada por el Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo se extingue y sus funciones pasan a integrarse en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, Orden de servicios de consulta).

En el marco de las tareas de supervisión del mercado, del control del uso de la numeración y de resolución de conflictos, funciones que tiene encomendadas esta Comisión, en los últimos años se ha constatado un incremento significativo de los precios cobrados por la recepción de estos servicios, un aumento de la conflictividad asociada a ellos y la presencia de diversos comportamientos, entre los que se incluye la negativa a la apertura de redes, que necesitan un análisis conjunto.

El objeto del presente informe es analizar de forma global la situación de este mercado y los problemas detectados y proponer al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital la adopción de algunas medidas regulatorias para mejorar la protección de los consumidores y usuarios.

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Este informe se emite en ejercicio de la competencia establecida en el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, Ley CNMC) que dispone que la CNMC *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas. En particular, ejercerá las siguientes funciones:*

(...) 5. Realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo”².

Entre las funciones que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones –en adelante, LGTel de 2003- otorgaba a esta Comisión se encontraba en el artículo 48.4.b) que *“la Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados”*.

En coherencia con esta atribución, el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre³ (Reglamento de mercados, acceso y numeración), en su artículo 28.1, establece que *“Corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones⁴ la gestión y el control de los planes nacionales de numeración y de códigos de puntos de señalización”*.

Los artículos 19 y 69.1 de la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones (en adelante LGTel de 2014) disponen que la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales

² La remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, ha de entenderse efectuada a la LGTel de 2014, que ha derogado la anterior ley.

³ En vigor de conformidad con la disposición transitoria primera de la LGTel de 2014.

⁴ Entiéndase la CNMC.

de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel de 2014, hasta que el citado Ministerio asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y las sancionadoras relacionadas, éstas se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

Por ello, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC es el órgano competente para la emisión del presente informe en virtud de lo previsto en el artículo 6 (en relación con el artículo 21.2) de la Ley CNMC y en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

III. EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA

Tal como se señalaba anteriormente, el servicio de información telefónica sobre números de abonado se presta en régimen de libre competencia y es, adicionalmente, uno de los elementos a garantizar en el marco del servicio universal.

De conformidad con el apartado Cuarto de la Orden de servicios de consulta:

“El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado consiste 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 servicio de consulta telefónica sobre números de abonado puede incorporar –junto con la prestación principal- facilidades que aporten un mayor valor añadido. Un ejemplo de este tipo de servicios auxiliares se regula en el apartado undécimo de la Orden de servicios de consulta y consiste en la prestación del servicio de terminación de llamadas, también conocido como servicio de progresión o compleción de llamadas, entendido como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado.

Los operadores prestadores del servicio de información telefónica sobre números de abonado obtienen los datos relativos a los abonados al servicio telefónico disponible al público (STDP) a través del Sistema de Gestión de Datos de Abonado (en adelante, SGDA)⁵, cuya gestión compete transitoriamente a esta Comisión, y a través de otras fuentes no reguladas (ej. Internet). Los datos que se suministran al SGDA son los datos identificativos de

⁵ Tienen obligación de suministrar datos al SGDA los operadores prestadores del STDP fijo y móvil, los revendedores de este servicio y los prestadores de servicios vocales nómadas.

los usuarios, que consisten en el nombre, número de teléfono y dirección postal, cuando estos usuarios hayan dado su consentimiento -a su operador prestador del servicio telefónico- para figurar en guías y en el servicio de información telefónica.

Hasta el año 2002, el servicio era prestado en régimen de monopolio por Telefónica de España, S.A. (Telefónica) a través del número 1003. Con la entrada en vigor de la Orden de servicios de consulta, se liberalizó el sector y se atribuyeron los recursos de numeración 118AB que permitirían a otros operadores ofrecer en competencia el servicio de consulta sobre números de abonado a través de esta numeración⁶.

III.1. Evolución de la asignación de numeración 118AB

De conformidad con el Plan Nacional de Numeración Telefónica (en adelante, PNNT)⁷, existen 90 números 118AB que esta Comisión puede asignar a los operadores.

Al fin del primer trimestre de 2010, la CMT había asignado 74 números 118AB, con lo que se alcanzó una ocupación del 92,5% del rango. Debido a este grado de ocupación, se hizo necesario vigilar estrechamente las condiciones de asignación de estos números para evitar un agotamiento del rango y/o un acaparamiento de estos números por grupos de empresas.

Tras años de ocupación muy elevada del rango 118AB⁸, muchos operadores solicitaron a finales del año 2014 y durante el año 2015 la cancelación de los números que no utilizaban o de los cuales no obtenían un rendimiento suficiente, debido, entre otros motivos, al incremento en la tasa de numeración del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados introducido por la LGTel⁹.

Así, en el año 2014, del total de los 90 números atribuidos¹⁰, se encontraban asignados 63 números 118AB¹¹, mientras que, a 1 de enero de 2016, se

⁶ La Orden de servicios de consulta entró en vigor el 5 de abril de 2002. Las primeras asignaciones se realizaron con fechas 11 de julio de 2002 (11811, 11818, 11822, 11825 y 11880) y 5 de agosto de 2002 (11888). En estas Resoluciones se permitió a los operadores establecer el periodo de marcación paralela que estimasen oportuno, de al menos 1 mes, para la migración del servicio, por entonces prestado mediante otros números cortos, a la nueva numeración 118AB asignada. La Orden estableció el 5 de abril de 2003 como fecha límite para la migración.

⁷ Anexo del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

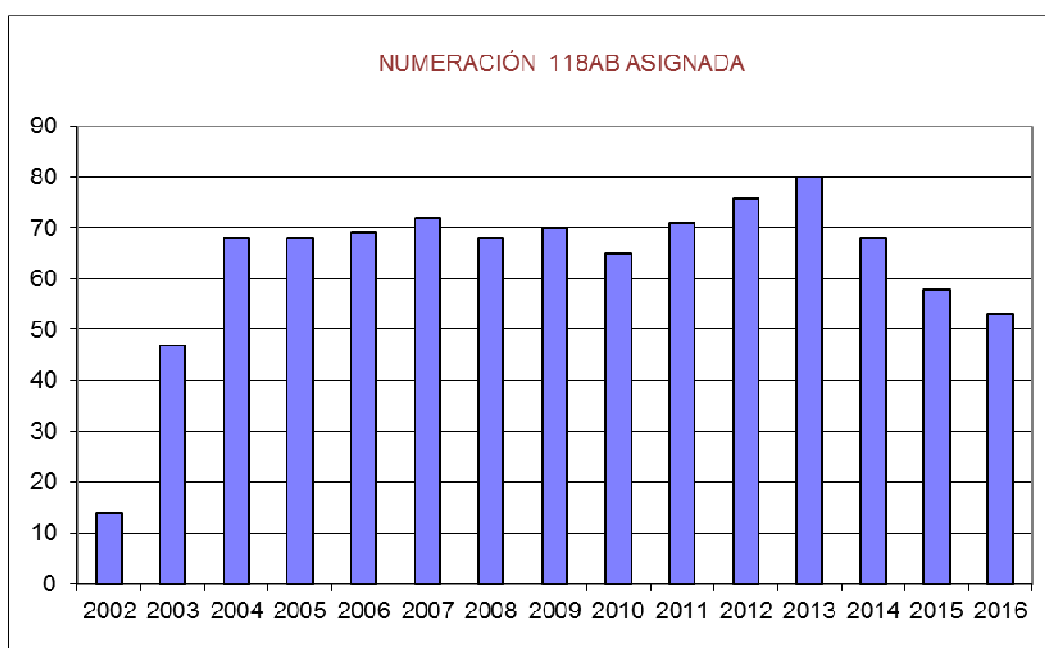
⁸ Por ejemplo, durante el primer semestre del año 2012 la tasa de ocupación del rango se redujo ligeramente: un 88,75%, con 71 números asignados.

⁹ La tasa anual por la asignación de un número de 5 cifras pasó de 300€ a 12.000€ en la LGTel de 2104.

¹⁰ Tal como indica la Orden de servicios de consulta en su apartado decimotercero, relativo a la 'atribución del código 118', "[L]os recursos públicos de numeración determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 10 y 99, ambos incluidos, se asignarán a los

habían reducido a 58 los números asignados (un 64,4% de ocupación del rango), descenso que ha continuado hasta noviembre de 2016, en el que las asignaciones se han reducido a 53 números 118AB. Todo ello sin perjuicio de que actualmente se encuentran inscritos en el Registro de Operadores 154 empresas habilitadas para prestar el servicio de consulta telefónica.

El gráfico siguiente muestra la evolución de la asignación de los números 118AB:



III.2. Evolución del tráfico e ingresos de los servicios de consulta sobre números de abonado (118AB)

Analizando la actividad relativa a los servicios de información telefónica en los últimos años, tal y como se constató en el informe emitido por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en fecha 1 de marzo de 2016¹², y tal como se desprende de los datos recogidos para el Informe Económico

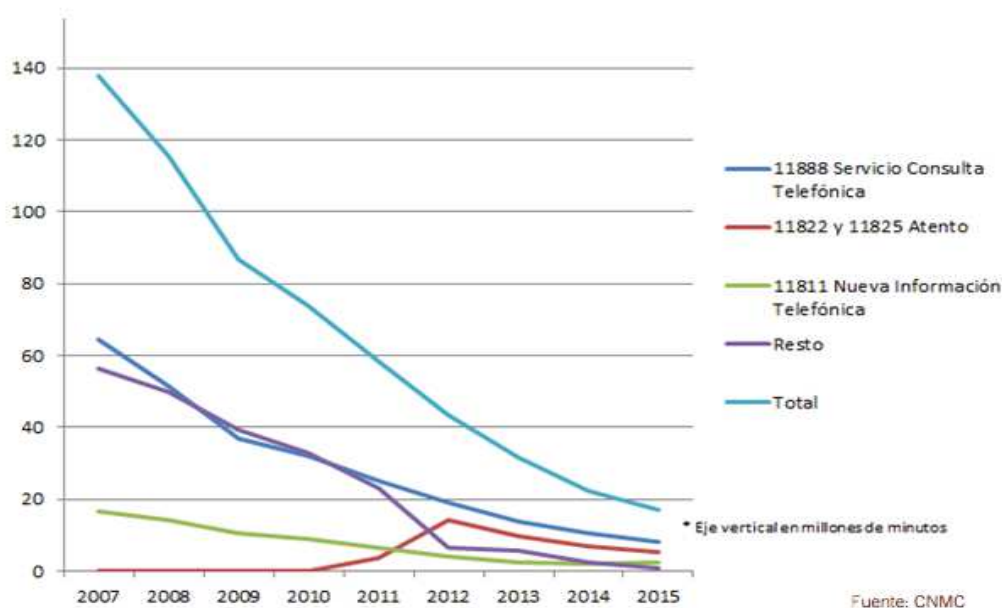
prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado”, encontrándose sin atribuir los comprendidos entre 00 y 09. Inicialmente se atribuyeron los números determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 10 y 89. Los números del subrango 1189B fueron atribuidos posteriormente mediante Resolución de 17 de julio de 2012, de la SETSI, motivada por la alta ocupación del rango, que en ese momento era del 88,75%. La Orden IET/1262/2013, de 26 de junio incorporó esta atribución a la Orden de servicios de consulta.

¹¹ Debido a la escasez del rango, por regla general se asigna únicamente un número por cada entidad.

¹² Acuerdo por el que se emite informe preceptivo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información relativo a la determinación de las zonas geográficas y elementos integrantes del servicio universal (INF/DTSA/005/16/INFORME SERVICIO UNIVERSAL).

Sectorial de la CNMC de 2016 (sobre el ejercicio 2015), se observa una importante caída en el tráfico cursado a números de información telefónica sobre números de abonado: frente a los más de 137 millones de minutos que se cursaron en el año 2007 o de los 58 millones de minutos que se cursaron en 2011, el tráfico correspondiente a 2015 ronda los 17 millones de minutos.

EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO 118AB



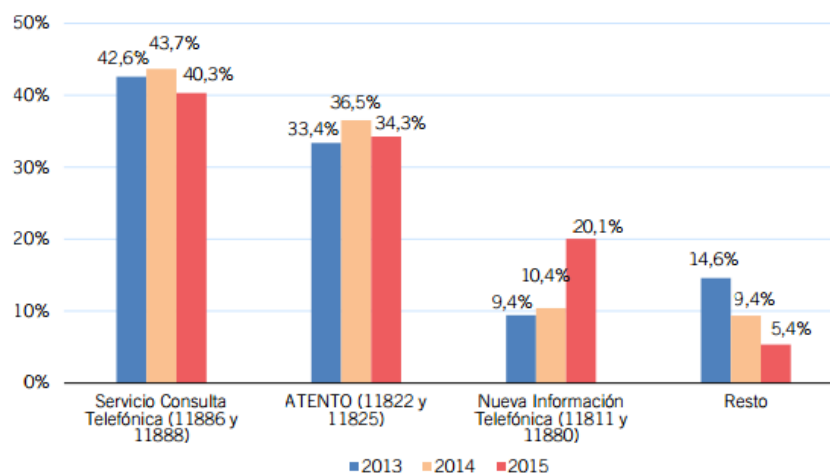
Esta reducción progresiva de más del 88% en el tráfico entre 2007 y 2015 ha ido acompañada de una reducción del 79% en términos de ingresos durante ese mismo periodo: de 117 millones de euros en 2007 a 25,4 millones de euros en 2015.

Aunque este servicio lleva ocho años encadenando descensos en sus ingresos, la reducción en el año 2015, de casi 6 millones de euros, implica una caída más moderada que en periodos anteriores.

En cuanto a los principales agentes en este mercado según su volumen de facturación, el proveedor Servicio de Consulta Telefónica, S.A.U. (con numeración 11888 para el ámbito nacional y 11886 para el internacional), se situó en primer lugar, con una cuota del 40,3% en el año 2015. En segundo lugar, se ubicó Atento Teleservicios España, S.A.U. (que emplea la numeración 11822 para el servicio nacional y la numeración 11825 para el internacional), con el 34,3% de cuota, y en tercer lugar, Nueva Información Telefónica, S.A.U. (con numeración 11811 para el servicio nacional y 11880 para el internacional), con el 20,1%. Este operador fue el único que aumentó su cuota de mercado, logrando duplicarla en un solo año. Como viene sucediendo en los últimos ejercicios, el orden de los principales agentes no varió, si bien la diferencia

entre el segundo y tercer competidor ha disminuido considerablemente debido al crecimiento de 11811 Nueva Información Telefónica.

CUOTAS DE MERCADO POR INGRESOS DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN (PORCENTAJE)



Fuente: CNMC

Conforme a los últimos datos del Eurobarómetro¹³, España se sitúa por debajo de la media europea en el uso del servicio de información telefónica. Sólo un 21% de los encuestados declaraba haberlos consultado en el último año frente al 26% de la UE. Esta frecuencia de uso alcanza niveles superiores al 60% en países como Holanda (83%), Suecia (65%) y Finlandia (62%). A mayor abundamiento, el 44% de los encuestados declaraba no haber utilizado nunca este servicio, situándose este porcentaje de respuesta en 12 puntos porcentuales por encima de la media europea. Los países donde la ausencia de uso alcanza mayores niveles son Polonia, República Checa y Luxemburgo, con porcentajes superiores al 50%.

III.3. Precios cobrados por los operadores asignatarios de los números 118AB

El precio minorista total de una llamada a un número de información 118 está formado por tres componentes.

En primer lugar, el componente del establecimiento de llamada que corresponde al servicio soporte de comunicaciones electrónicas, que fija y obtiene el operador de acceso. Se trata de un precio no regulado, que cada operador de acceso establece como considera para cubrir, entre otros, el coste

¹³ E-Communications and Telecom Single Market Household Survey. , Special Eurobarometer 414, noviembre 2014.

de los servicios de interconexión, si bien es frecuente que lo haga diferenciando según el origen de la llamada sea una red fija o móvil. Así, por ejemplo, Telefónica lo cobra a un precio único de 0,42€ por llamada desde red móvil¹⁴. Sin embargo, desde red fija ese primer componente se cobra a precio de llamada metropolitana, teniendo en cuenta que solo cubre los 11 segundos de la locución inicial. La obligación de esa locución se establece en la Orden de servicios de consulta.

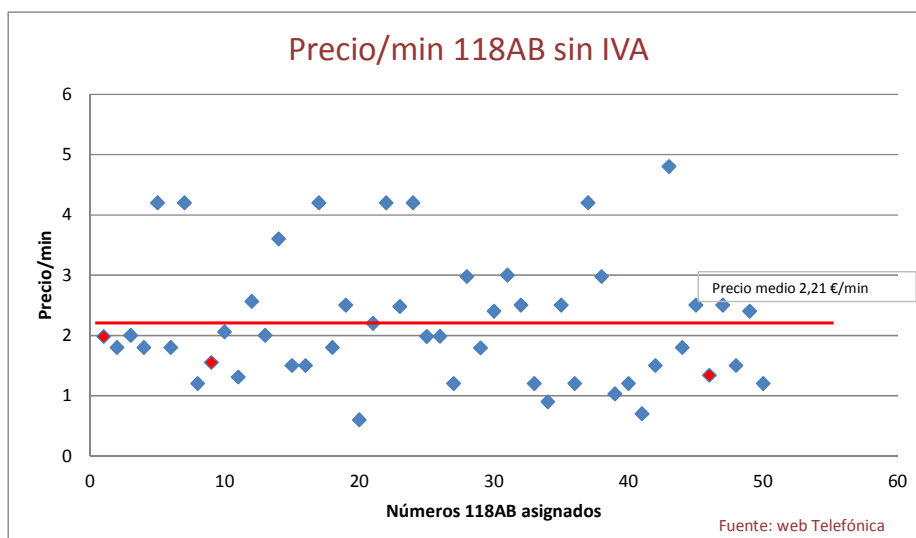
En segundo lugar, el establecimiento de llamada del servicio de información telefónica, que fija y obtiene el operador del servicio de información. Por tanto, se trata de un precio fijo por llamada, con un amplio rango de variación en función del prestador del servicio de consulta. Por ejemplo, si el usuario llamante accede desde Telefónica, el precio por establecimiento de llamada oscila entre 0,124 € (11811) y 4,950 € (11823), según precios de octubre de 2016 para red fija. Los precios según sea la red de origen de la llamada suelen coincidir, aunque hay algunas excepciones. Así, el precio máximo por establecimiento de llamada cuando el usuario origina la llamada en la red móvil de Telefónica es de 6,187 € (11823).

El tercer componente del precio es el relativo al servicio de consulta, que se cobra en segundos por llamada, si bien en ocasiones se publicita en minutos por llamada. En cualquier caso, de conformidad con el apartado noveno.4 de la Orden de servicios de consulta, *“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 período de 3 segundos desde que ésta finalice”*. En la siguiente gráfica se reflejan los precios por minuto de los números asignados 118AB a octubre de 2016, sin IVA, desde la red fija de Telefónica. El importe medio es de 2,21 euros, aunque hay siete números que sobrepasan el nivel de 4 € por minuto¹⁵. Como puede observarse, las tarifas de las tres empresas con mayor cuota de mercado se encuentran en la franja inferior de precios¹⁶:

¹⁴ Con la excepción de los números 11886 y 11888, para los que el establecimiento de llamada soporte son 0,183. Precios sin IVA. Las tarifas y precios de Telefónica pueden verse en <http://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/ficha-ayuda/tarifas-servicio-telefonico-basico>

¹⁵ Se han excluido del cálculo 12 números 118AB que no están asignados en la actualidad, a pesar de estar incluidos en el manual de precios de Telefónica. Se trata de los siguientes números 118: 28, 33, 49, 51, 55, 61, 64, 73, 75, 89, 97 y 98

¹⁶ Los puntos coloreados en rojo corresponden a los precios por minuto sin IVA de los números 11811, 11822 y 11888 del cuadro de precios posterior.



La dispersión que se muestra en el gráfico anterior es muy similar a la que se observa si el análisis utiliza los precios cuando el acceso se realiza desde las redes de Orange o de Vodafone.

La siguiente tabla muestra los precios por establecimiento de llamada y por segundo/minuto para los tres números que gestionan el 90% del tráfico del servicio de consulta telefónica¹⁷, cuando la llamada se realiza desde la red móvil de Telefónica:

	Establecimiento llamada del servicio consulta sin IVA	Precios/segundo servicio consulta sin IVA	Precio/minuto servicio consulta sin IVA
11811 Nueva Información Telefónica	0,124 €	0,033 €/s	1,98 €/m
11822 Atento	0,178 €	0,032 €/s	1,92 €/m
11888 Servicio Consulta Telefónica	0,500 €	0,030 €/s	1,80 €/m

Fuente: Página web de Telefónica

¹⁷ Los tres operadores tienen una segunda numeración para servicios de consulta sobre el ámbito internacional, como se comentó con anterioridad.

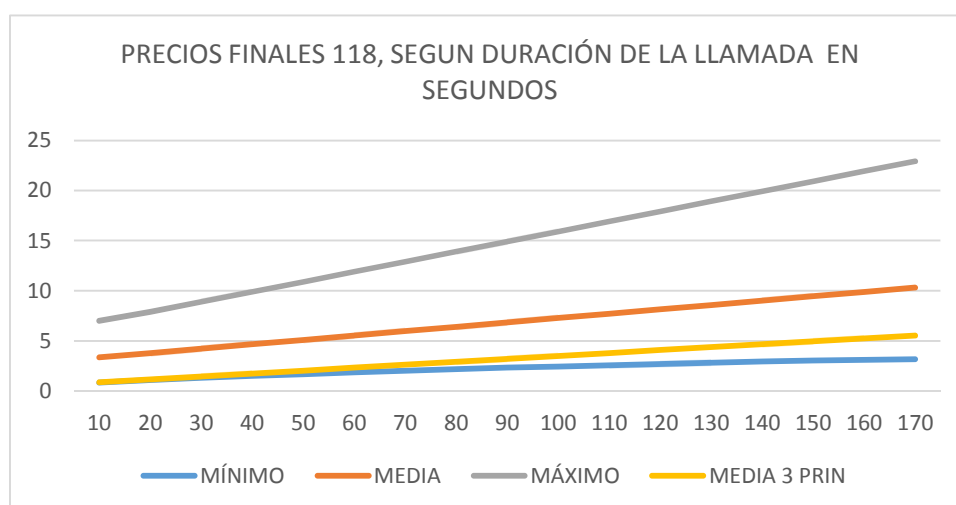
Por otra parte, los precios minoristas aplicados por estos tres operadores para el acceso desde la red fija de Telefónica son los siguientes:

	Establecimiento €/llamada del servicio consulta sin IVA	Precios/segundo servicio consulta sin IVA	Precio/minuto servicio consulta sin IVA
11811 Nueva Información Telefónica	0,1240 €	0,03331€/s	1,9835 €/m
11822 Atento	0,1421 €	0,0259€/s	1,5525 €/m
11888 Servicio Consulta Telefónica	0,2479 €	0,0223€/s	1,3400 €/m

Fuente: Página web de Telefónica

Del análisis anterior cabe concluir que existe una gran dispersión en los precios pagados por los usuarios llamantes a operadores de 118AB. Además, dada la estructura del precio minorista, con los tres componentes ya referenciados, el rango de variación de los precios finales entre los números 118AB depende de la duración de la llamada. Por ejemplo, considerando una duración de llamada que oscila entre 10 segundos efectivos (recuérdese que los primeros 11 segundos se corresponden con la locución inicial) y 3 minutos, el siguiente gráfico muestra los precios mínimo, máximo y promedio para los 51 números 118AB accesibles desde la red móvil de Telefónica, así como el valor medio de los precios de los tres números 118AB con mayor tráfico¹⁸.

¹⁸ Se corresponden con los precios anunciados para octubre de 2016 en el Manual de precios del servicio de telefonía móvil (Movistar). Los precios concretos aplicados por las empresas asignatarias se indican en el Anexo adjunto. Son precios comunicados por los operadores de 118AB a esta Comisión en base al apartado noveno de la Orden de servicios de consulta y publicados por los operadores de acceso en sus respectivas páginas web. Asimismo, algunos precios han sido comprobados directamente por la CNMC en las inspecciones llevadas a cabo sobre estos números.



Como puede observarse, una vez considerados los tres componentes del precio, las diferencias entre los precios medios efectivos son muy considerables. El mínimo para una llamada de 10 segundos oscila entre 0,87 euros y 7,03 euros. El precio medio para esa duración es de 3,38 euros, aunque el correspondiente a los tres números con mayor volumen es de 0,90 euros. Naturalmente, esas diferencias se van ampliando a medida que se consideran periodos más largos. En concreto, una llamada con un tiempo medio efectivo de un minuto tiene un precio final medio de 5,56 euros, con un mínimo de 1,88 y un máximo de 11,92. El precio medio de los tres números con mayor volumen es de 2,36 euros.

En conclusión, para una llamada de un minuto a un número 118 desde la red móvil de Telefónica, las diferencias de precios que un usuario puede afrontar son muy acusadas: 6,3 veces entre el precio máximo y el mínimo. De hecho, las tarifas más altas cobradas por un servicio de información sobre números de abonado resultan incluso superiores a los precios máximos establecidos en la normativa para llamadas a numeración de tarificación adicional, tal como se indicará en el apartado V del presente informe.

IV. RÉGIMEN JURÍDICO Y REGULACIÓN APLICABLES AL RANGO 118AB

IV.1. Servicio de consulta como elemento del servicio universal

La Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal) establece que los Estados miembros (EEMM) velarán por que determinados servicios se pongan, con una calidad especificada, a disposición de todos los usuarios finales en su territorio, con independencia de su situación geográfica y, en función de las circunstancias nacionales específicas, a un

precio asequible. Concretamente, los EEMM velarán porque se ponga a disposición de todos los usuarios finales, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de información general sobre números de abonados (artículo 5.1.b).

Asimismo, el artículo 25.3 de la Directiva de servicio universal establece la obligación de los EEMM de velar por que todos los usuarios finales a los que se proporcione una conexión a la red telefónica pública puedan acceder a los servicios de asistencia mediante operador y a los servicios de información sobre números de abonados.

En el régimen jurídico español, las obligaciones de servicio universal constituyen obligaciones de servicio público que han de garantizarse a la ciudadanía. El artículo 25.1.c) de la LGTel transpone el artículo 5.1.b) de la Directiva de Servicio Universal respecto al establecimiento del servicio de información general sobre números de abonado como parte del servicio universal (artículo 25.1.c).

De conformidad con el artículo 26.1 de la LGTel:

“Cuando la prestación de cualquiera de los elementos integrantes del servicio universal no quede garantizada por el libre mercado, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo designará uno o más operadores para que garantice la prestación eficiente de dichos elementos”.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 23.5 de la LGTel –y tal y como contempla en términos idénticos el artículo 26.2 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (en adelante, Reglamento de Prestación de Servicios), el servicio universal ha de garantizarse hasta el momento en que sus diferentes componentes se presten en competencia de forma adecuada. Así:

“Cuando el Ministerio de Industria, Energía y Turismo constate que cualquiera de los servicios a que se refiere este artículo se está prestando en competencia, en condiciones de precio, cobertura y calidad de servicio similares a aquellas en que los operadores destinados deben prestarlas, podrá, previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y audiencia a los interesados, determinar el cese de su prestación como obligación de servicio público y, en consecuencia, de la financiación prevista para tales obligaciones”.

Hasta el año 2012, Telefónica prestó el servicio de información telefónica sobre números de abonado bajo el régimen del servicio universal¹⁹. En el año 2011,

¹⁹ Exactamente, hasta el 31 de diciembre de 2011 se mantuvo la obligación de prestación del servicio de consulta telefónica en el marco del servicio universal que en ese momento ofrecía Telefónica a través del número 11818. Durante 6 meses adicionales, a contar desde el 1 de

la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información²⁰ acordó el cese de la prestación de este elemento como obligación de servicio público, ante la situación de competencia en que se encontraba. Como indica la norma, la CMT emitió previamente un informe preceptivo²¹ en el que se analizó el servicio y concluyó que se ofrecía en competencia, ya que *“la oferta de proveedores de estos servicios así como el reparto de los tráficos y los reducidos costes de cambio de los usuarios finales aseguran la prestación de estos servicios en condiciones apropiadas para el usuario”*. Por tanto, desde el día 1 de enero de 2012 ningún operador está obligado a ofrecer este servicio en el marco del servicio universal, prestándose en la actualidad en régimen de libre competencia.

Es relevante mencionar que en su propuesta de Directiva que recoge el Código de comunicaciones electrónicas europeo, publicada por la Comisión Europea el 14 de septiembre de 2016, se eliminan como elementos del servicio universal los servicios diferentes al servicio telefónico de voz y el internet funcional, que ya forman parte del SU, lo que afecta por tanto al elemento del servicio de información sobre números de abonados.

No obstante, si se demuestra necesario se podría continuar imponiendo como obligación a los operadores el mantenimiento de dicho servicio. En cualquier caso, la propuesta de Directiva está en proceso de revisión en el Consejo y Parlamento Europeo.

IV.2. Regulación del servicio de consulta en régimen de competencia

La regulación sobre acceso y recursos públicos de numeración 118AB –a través de la que se presta el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado- tiene su fundamento en el artículo 19.1 de la LGTel de 2014, que establece que *“para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo”*.

enero de 2012, Telefónica tuvo la obligación de informar a través del número 11818 mediante una locución gratuita sobre el cese de dicho servicio, aunque no se ofrecía ya el mismo. La numeración 11818 no podrá ser asignada para prestar servicios de consulta telefónica, al menos, hasta el 1 de enero de 2017 (Resolución de la CMT de 8 de marzo de 2012 de cancelación del número 11818 a Telefónica de España, S.A.U. por cese de la prestación de la componente del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado del servicio universal –exp. DT 2011/2702-).

²⁰ En virtud de la disposición final primera del Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, se elimina la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y sus funciones pasan a integrarse a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (en adelante, SESIAD).

²¹ Informe de 16 de junio de 2011 a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información relativo a la determinación de las zonas geográficas y elementos integrantes del Servicio Universal (AEM 2011/1312).

En desarrollo de esta previsión, el PNNT establece en su apartado 2.3 que “*los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan*”.

En el apartado 10.4 del PNNT se definen los “números cortos” y, concretamente, dentro del tipo c) queda incluido, entre otros, el rango 118AB, atribuido para la prestación de los servicios de directorio, es decir, para la prestación de servicios de consulta o información telefónica sobre números de abonados.

En relación con los servicios que pueden darse sobre esta numeración, la Orden de servicios de consulta atribuye el código «118» al servicio de información telefónica sobre números de abonado del STDP, señalando en su apartado cuarto, como anteriormente se transcribía, que este servicio consiste básicamente en la conducción de llamadas hacia los centros de atención de llamadas y el suministro a los usuarios del servicio telefónico, “*información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado*”.

Adicionalmente, según el punto 2 del mismo apartado,

“2. (...), mediante el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se podrá proporcionar información sobre otros recursos identificativos de abonados de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tales como direcciones de correo electrónico o nombres de dominio. Igualmente, se podrá suministrar la información relacionada con los números de abonado que figure, o pueda figurar según la legislación vigente, en las publicaciones especializadas en la divulgación de datos comerciales”.

Asimismo, el apartado undécimo de la Orden establece que “*el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio*”, señalando que aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con estas facilidades, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán estar habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público y cumplir las condiciones establecidas en la Orden.

Por tanto, a través de esta numeración pueden darse servicios de información telefónica –y opcionalmente, de datos- sobre números de abonado, otra información –citada en el precepto transcrito-, y otras facilidades que aporten un mayor valor añadido.

Hasta el momento no se ha definido reglamentariamente qué ha de entenderse por “*facilidades que aporten un mayor valor añadido*”. La sentencia de la

Audiencia Nacional de 14 de octubre de 2014²² señaló que las «*facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio no pueden consistir en servicios distintos ajenos a la utilidad propia de la numeración asignada, que es la consulta telefónica sobre números de abonado*».

La posibilidad de progresión de llamadas queda prohibida cuando se quiera realizar hacia numeración atribuida para servicios de tarificación adicional, desde la modificación de la Orden de servicios de consulta por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio. Así, específicamente, el apartado undécimo *in fine* de la Orden de servicios de consulta establece que:

“En la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, queda prohibido el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional.”

Por tanto, de las disposiciones anteriores se concluye lo siguiente: (i) la normativa atribuye el número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y, (ii) los operadores podrán proporcionar información sobre otros recursos identificativos de los abonados – salvaguardando la necesaria garantía de protección de datos personales- y prestar ciertas facilidades sobre estos números, como la compleción o progresión de la llamada, siempre y cuando estén habilitados para la prestación del STDP y dicha progresión no se realice a números de tarificación adicional.

Por otro lado, la Orden de servicios de consulta establece en el punto 5 de su apartado decimotercero²³ que «... todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final».

En el punto 6 del mismo apartado se señala que será la SETSI –actualmente, la SESIAD- quien determinará –en caso necesario- los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe esta oferta “adecuada” de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado. Hasta la fecha, no se ha producido dicha determinación.

Sin embargo, en cuanto a la obligación de apertura en las redes del rango 118AB, con carácter general, los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas tienen el derecho a ser accesibles desde todas las redes, y los operadores de red, por su parte, deben permitir, salvo si concurren causas técnicas o económicas justificadas, el acceso desde su red a los servicios de

²² Sentencia por la que se resuelve el recurso contencioso-administrativo formulado contra la Resolución de la CMT sobre la cancelación del número corto 11829 a la entidad Air Ebites, S.L. (Rec. contencioso administrativo nº 715/2012).

²³ Redacción establecida por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, que modifica la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo.

comunicaciones electrónicas prestados por otros operadores que así lo soliciten²⁴.

Este derecho no tiene un carácter ilimitado, sino que debe encajarse en el marco de la normativa aplicable a los distintos servicios de comunicaciones electrónicas, a la numeración de que se trate y a las circunstancias particulares de cada caso concreto.

Así, el artículo 28 de la Directiva de Servicio Universal contiene una previsión clara sobre el necesario acceso a números y servicios por parte de los usuarios, salvo determinadas circunstancias:

“1. Los Estados miembros velarán, cuando sea técnica y económicamente posible y excepto si el abonado llamado hubiera decidido por motivos comerciales limitar el acceso de quienes efectúan llamadas desde determinadas zonas geográficas, por que las autoridades nacionales competentes tomen todas las medidas necesarias para que los usuarios finales puedan:

- a) tener acceso y recurrir a los servicios utilizando números no geográficos en la Comunidad, y*
- b) tener acceso, con independencia de la tecnología y los dispositivos utilizados por el operador, a todos los números proporcionados en la Comunidad, (...).”*

Este precepto está transpuesto a través del artículo 19.11 de la LGTel.

Asimismo, en el ordenamiento jurídico español, el artículo 12.2 de la LGTel dispone que *“los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas tendrán el derecho y, cuando se solicite por otros operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, la obligación de negociar la interconexión mutua con el fin de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, con el objeto de garantizar así la prestación de servicios y su interoperabilidad”*.

En desarrollo de esta previsión –contenida asimismo anteriormente en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre (LGTel de 2003)-, la letra c) del artículo 17 de Reglamento de Prestación de Servicios establece la obligación relativa a *“garantizar la interoperabilidad de los servicios”*, a la que se hallan sujetos todos los operadores de comunicaciones electrónicas, con independencia de la red o servicio que pretendan explotar o prestar.

Asimismo, el artículo 17.d) del Reglamento de Prestación de Servicios obliga a garantizar *“a los usuarios finales la accesibilidad de los números (...) de conformidad con lo recogido en los correspondientes planes nacionales”*.

²⁴ En el ámbito europeo, este principio tiene, en líneas generales, un alcance similar al de la regulación española.

El principio de interoperabilidad garantiza que todos los usuarios de un operador puedan comunicarse entre ellos y con todos los usuarios de los demás operadores, así como acceder a los servicios que cualquier proveedor pueda ofertar en el mercado²⁵.

Para otro tipo de numeración, esta cuestión fue planteada por Vodafone España, S.A. a esta Comisión. Como indicó la Sala de Supervisión Regulatoria en su acuerdo de 16 de abril de 2015²⁶: *“todos los operadores de comunicaciones están obligados, con carácter general, a garantizar la interoperabilidad de los servicios, lo que implica que los operadores de red deben abrir su red a los rangos de los planes nacionales de numeración asignados a terceros prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, sin que para ello deba tenerse en cuenta si el operador ha sido declarado con PSM [poder significativo en el mercado] en los correspondientes mercados mayoristas”*.

El artículo 30 del Reglamento de mercados, acceso y numeración establece que los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas están obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando, entre otras cuestiones, la CNMC realice asignaciones de recursos públicos de numeración.

De forma muy similar, el apartado 2.4 del PNNT dispone que los operadores deberán dimensionar o configurar sus redes de forma que permitan a sus abonados la marcación de cualquier secuencia de cifras y símbolos que resulte de aplicación en dicho plan o en sus disposiciones de desarrollo.

En conclusión, existe un principio de interoperabilidad en la normativa de telecomunicaciones que exige garantizar en la medida de lo posible el acceso por los usuarios finales a los servicios existentes y un derecho de los operadores a que sus numeraciones –asignadas por esta Comisión-, sean accesibles desde las redes de comunicaciones electrónicas, pero no se trata de un derecho o principio absoluto, y más en el ámbito de los números 118AB, en el que la Orden de servicios de consulta establece una regulación más abierta, refiriéndose a la necesidad de que exista una oferta adecuada de proveedores.

²⁵ Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 9 de octubre de 2007 por la que se resuelve el conflicto de acceso presentado por Editateide, S.L frente a Esto es ONO, S.A.U. sobre el acceso de los abonados a este último al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de Editateide, S.L (RO 2006/717).

²⁶ Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 16 de abril de 2015, por el que se da contestación a la consulta planteada por Vodafone España, S.A.U. en relación con el acceso a redes y la interoperabilidad de los servicios de comunicaciones electrónicas (CNS/DTSA/2031/14/VODAFONE ACCESO E INTEROPERABILIDAD).

IV.3. Regulación ex ante mayorista

A nivel mayorista, con carácter general hay libertad para la implantación de modelos económicos de cobro de los servicios mayoristas.

Sin embargo, los operadores siguen el “modelo de acceso”, recogido en la Oferta de interconexión de referencia de Telefónica (en adelante, OIR) – aprobada en base a las obligaciones de transparencia y no discriminación que tiene impuestas Telefónica como operador con PSM en el mercado 2/2007²⁷, de originación de llamadas en redes fijas-.

En base a la OIR, los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado están sujetos al mismo modelo de interconexión que los servicios de tarificación adicional (modelo de acceso), donde Telefónica presta al operador de servicio de consulta los siguientes servicios:

- Servicio de interconexión de acceso, a los precios que en cada momento recoja la OIR.
- Servicio de facturación y gestión de cobro, que se remunera a un único precio por llamada.

Actualmente, estos precios están fijados en los siguientes valores:

	Local	Metropolitano	T. simple
cts€/minuto	0,56	0,65	0,67
F&C	0,14	0,14	0,14

De este modo, en la cadena mayorista de pagos de interconexión, Telefónica cobra al usuario del servicio (usuario llamante) y paga al operador interconectado la totalidad, descontando únicamente las cantidades correspondientes al servicio de acceso y al servicio de facturación y cobro.

²⁷ Mercado 2 de la Recomendación de la Comisión Europea de 17 de diciembre de 2007, relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante de conformidad con la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Recomendación 2007/879/CE).

En el sistema de cobro de impagos existe alguna diferencia entre los números de tarificación adicional y los correspondientes al servicio de consulta sobre números de abonado. En concreto, la normativa de tarificación adicional ofrece al usuario garantías adicionales a las previstas para los servicios de consulta telefónica, que posteriormente se analizarán.

V. RÉGIMEN JURÍDICO DEL RANGO ATRIBUIDO A LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL PRESTADOS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS²⁸

Aunque el presente informe se circunscribe a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, en los cuales se han detectado determinados problemas vinculados a la protección de los consumidores y usuarios, a la hora de proponer soluciones, se considera que algunas de las medidas que se aplican a otro tipo de numeración, en concreto, la numeración de servicios de tarificación adicional, podrían ser extensibles a los 118AB. Por ello, se estima necesaria una breve delimitación del régimen jurídico de los servicios de tarificación adicional para, posteriormente, profundizar en las posibles medidas a adoptar en el ámbito de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.

Los servicios de tarificación adicional de voz se definen, entre otras normas, en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero²⁹ (en adelante, Orden PRE/361/2002), como *“aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros (...)”*.

Asimismo, en el artículo 30 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas³⁰ establece que *“(...) tendrán la consideración de servicios de tarificación adicional los que hayan sido declarados como tales por resolución de la SETSI³¹, en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios”*.

La atribución de la numeración a los servicios de tarificación adicional venía recogida a través de distintas Resoluciones dictadas por la SETSI de 16 de

²⁸ Quedan excluidos los servicios de tarificación adicional prestados mediante mensajes SMS regulados mediante la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

²⁹ De desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

³⁰ Aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

³¹ Entiéndase, la SESIAD.

julio de 2002³², de 3 de noviembre de 2003³³ y de 4 de diciembre de 2008³⁴, las cuales han quedado derogadas en virtud de la Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones de uso (en adelante, Orden de tarificación adicional).

El artículo 6 de la Orden de tarificación adicional establece que se atribuyen los códigos 803, 806 y 807 a los servicios de tarificación adicional generales, concretándose las distintas modalidades de estos servicios en el artículo 7 de la misma, que dispone:

“2. Mediante el rango 803 se prestarán los servicios que vayan dirigidos al público mayor de edad, tales como los eróticos, pornográficos, de juego o azar o de contactos.

3. Mediante el rango 806 se prestarán servicios que tienen por objeto el ocio y entretenimiento, incluyendo los contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción del futuro.

4. A través del rango 807 se prestarán servicios relacionados con actividades profesionales, empresariales, de información o artísticas”.

En definitiva, los códigos 803, 806 y 807 están atribuidos exclusivamente para la prestación de servicios de tarificación adicional general³⁵.

V.1. Precios de los servicios de tarificación adicional

En el artículo 8 de la Orden de tarificación adicional se establecen los precios que pueden cobrar los operadores de acceso a los usuarios llamantes por llamadas a servicios de tarificación adicional generales, en los cuales se distingue entre el acceso desde redes fijas y redes móviles y el valor de la cifra A³⁶.

³² Por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional.

³³ Por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

³⁴ Por la que se atribuye el código 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.

³⁵ Además de los servicios de tarificación adicional generales, se encuentran los servicios de tarificación adicional basados en la recepción de llamadas masivas, los cuales se prestarán a través del código 905.

³⁶ Insertado en la secuencia alfabética del número nacional: NXYABMCDU.

NXY	803	806	807
A	Acceso desde redes fijas		Acceso desde redes móviles
0,1	$P \leq 0,35 \text{ €}$		$P \leq 0,65 \text{ €}$
2,3	$0,35 \text{ €} < P \leq 0,75 \text{ €}$		$0,65 < P \leq 1,05 \text{ €}$
4,5	$0,75 < P \leq 1 \text{ €}$		$1,05 \text{ €} < P \leq 1,30 \text{ €}$
6,7	$1 \text{ €} < P \leq 1,65 \text{ €}$		$1,30 < P \leq 1,95 \text{ €}$
8	$1,65 < P \leq 3,15 \text{ €}$		$1,95 < P \leq 3,45 \text{ €}$
9	$P > 3,15 \text{ €}$		$P > 3,45 \text{ €}$

Donde, como se indica en el artículo 8.3 de la Orden de tarificación adicional, el precio (P) podrá facturarse por tiempo, siendo el indicado en la tabla anterior el precio por minuto, o por llamada, en cuyo caso se entiende referido al coste total de la llamada. Estos precios son precios máximos, de modo que (art. 8.4) los operadores de acceso no podrán facturar por encima de ellos. Los números con A igual a 9 podrán establecer precios por encima de 3,15 euros.

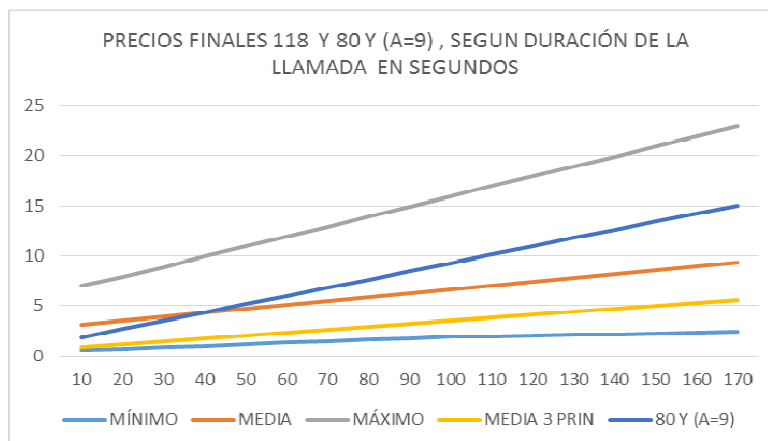
Como se indica en el siguiente apartado, los números donde A es igual a 6, 7, 8 ó 9, que son aquellos con tarifas superiores a 1€ desde redes fijas (o a 1,3€ en el caso de acceso desde redes móviles), sólo son accesibles previa solicitud expresa del usuario (sistema opt-in: por defecto, el acceso se encuentra desconectado³⁷).

Por tanto, el precio máximo de los servicios de tarificación adicional abiertos a los usuarios finales –es decir, que no requieren para su acceso la solicitud expresa del abonado- es de 1€ desde redes fijas y 1,30€ desde móviles.

La forma de facturar ese precio P puede ser por tiempo o por llamada, pero lo habitual es hacerlo del primer modo. De ese modo, el precio total facturado por el operador de acceso es, nuevamente, la suma de un componente fijo vinculado al servicio soporte, y un componente variable en €/segundo. En este caso, el precio P excluye la parte correspondiente al establecimiento de la llamada (art. 4.b de la Orden de tarificación adicional).

El siguiente gráfico compara los precios medios ya obtenidos con anterioridad para los servicios de información 118AB con los precios totales del servicio de tarificación adicional que factura Telefónica con acceso mediante red móvil, que se corresponde con el 80 Y (A=9, Y=3,6,7). Para ello ha de tenerse en cuenta que el establecimiento de llamada incluye una franquicia de 20 segundos.

³⁷ Regulado en la Disposición adicional primera de la Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuye recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas.



Como puede observarse, para llamadas cortas (inferiores a 40 segundos), el precio medio de una llamada a 118AB es superior a un número de tarificación adicional con A=9 y, obviamente, al resto de números de tarificación adicional. No es ese el caso para llamadas más largas, si bien existen numeraciones 118AB que se sitúan por encima de los precios asociados a los números de tarificación adicional más caros.

V.2. Acceso y desconexión de los servicios de tarificación adicional

Respecto al acceso, el artículo 12 de la Orden de tarificación adicional establece, como regla general, el libre acceso a los números de los rangos atribuidos para la prestación de servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas, sin perjuicio del derecho de desconexión de los usuarios, cuyo ejercicio se realizará conforme a su normativa reguladora.

Como excepción, como se ha mencionado, el artículo 13 de la Orden de tarificación adicional señala que, por razones de protección de los derechos de los usuarios finales, en especial relacionadas con la facturación y las tarifas que se aplican en la prestación de determinados servicios, algunos números o rangos de numeración sólo son accesibles previa petición expresa del usuario:

“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, mediante resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá establecerse que, por razones de protección de los derechos de los usuarios finales, en especial relacionadas con la facturación y las tarifas que se aplican en la prestación de determinados servicios, algunos números o rangos de numeración solo sean accesibles previa petición expresa del usuario, en las condiciones que se fijen en dicha resolución”.

Concretamente, la disposición adicional primera de la Orden de tarificación adicional dispone que *“serán a petición expresa los servicios de tarificación adicional que se presten a través de estos códigos:*

“a) 803, 806 y 807, todos ellos seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9”.

Asimismo, en el apartado segundo de la Orden PRE/361/2002 y en el artículo 24 de la Carta de derechos del usuario, se reconoce a los usuarios el derecho a la desconexión de los servicios de tarificación adicional al establecer 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 incluirán al menos, el de llamadas a servicios de tarificación adicional y el de llamadas internacionales”, desconexión que debe llevarse a cabo en el término de 10 días desde que el abonado comunique su intención de desconectarse (apartado tercero de la Orden PRE/361/2002).

VI. COMPORTAMIENTOS DETECTADOS POR LAS DISTINTAS INTERVENCIONES DE LA CNMC EN RELACIÓN CON LA NUMERACIÓN DEL RANGO 118AB

VI.1. Procedimientos sancionadores

Durante el periodo comprendido entre los años 2012 y 2015, se ha observado una evolución en las conductas antijurídicas llevadas a cabo por los operadores asignatarios de la numeración 118AB. Concretamente, podemos diferenciar:

a) *Procedimientos sancionadores tramitados durante el periodo comprendido entre los años 2012 y 2015*

En el periodo comprendido entre los años 2012 y 2015 esta Comisión resolvió, entre otros, los procedimientos sancionadores contra Audiotex Telélinea, S.L. (RO 2011/1662)³⁸, Elette Servicios TV, S.L. (RO 2011/1802), Next Touch Telecom, S.L. (SNC/DTSA/1306/2014) y Dataline Personal, S.L. (SNC/DTSA/1305/2014)³⁹, por el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración. Concretamente, durante la instrucción de estos procedimientos se comprobó que a través de la numeración corta 118AB asignada específicamente a dichos operadores, éstos prestaban directamente servicios para adultos o de tarot, servicios que no pueden prestarse a través de la numeración 118AB.

La CMT o CNMC acordaron en las Resoluciones citadas imponer a estas entidades sanciones por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel (anteriormente, el artículo 53.w) de la LGTel de 2003).

³⁸ Resolución del expediente sancionador RO 2011/1662 incoado contra la entidad Servicios de Información de Audiotex Telélinea, S.L. por el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número corto 11854 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

³⁹ Resolución del expediente sancionador RO 2011/1802 incoado contra la entidad Elette Servicios TV, S.L. por el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número corto 11863 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

b) *Procedimientos sancionadores resueltos durante el año 2016*

Entre julio de 2014 y marzo de 2015 se recibieron 15 denuncias de distintos organismos e instancias, así como de distintos operadores de acceso (Telefónica, Telefónica Móviles, Jazztel, Orange y Vodafone⁴⁰) contra entidades asignatarias de 23 números telefónicos del rango 118AB, por comportamientos como la recepción de tráfico de parámetros irregulares, progresión de llamadas desde el 118AB hacia servicios de tarificación adicional, captación de llamadas bajo engaño, spam o wangiri⁴¹, facturación excesiva a los abonados o cobro de llamadas no realizadas.

Tras el correspondiente periodo de información previa en el que se analizaron las denuncias presentadas, se incoaron 12 expedientes sancionadores a las empresas asignatarias de los siguientes números, por presunto incumplimiento del artículo 77.19 de la LGTel, consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración:

- Líneas de Red Inteligente, S.L., asignataria del número 11815
- Business Telecom Networks, S.L.U., asignataria del número 11830
- Dialplan Telecom, S.L.U., asignataria del número 11831
- Digtaran, S.L.U., asignataria del número 11849
- Telelínea Local, S.A., asignataria del número 11851
- Advigo Telelínea, S.L., asignataria del número 11853
- Mediapubliline, S.L.U., asignataria del número 11857
- Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L., asignataria del número 11862
- Micamosa Mon de Servei, S.L., asignataria del número 11865
- Comunicaciones 2012, S.L.U., asignataria del número 11867
- Quality Telecom, S.A., asignataria del número 11878
- Compcall Avanzados, S.L., asignataria del número 11883

Con fecha de 23 de junio de 2016, la CNMC resolvió sancionar a ocho de los anteriores operadores del servicio de información telefónica. Concretamente a los titulares de los números 11862, 11815, 11857, 11878, 11867, 11851, 11865, 11883, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel⁴².

⁴⁰ Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. Jazz Telecom, S.A.U., Orange Espagne, S.A.U. y Vodafone España, S.A.U.

⁴¹ Tipo de fraude que consiste en generar una llamada perdida en el terminal de un usuario para que éste devuelva la llamada.

⁴² Asimismo, se instruyó y resolvió un procedimiento sancionador contra Movilservicio Urgente, S.L., asignataria del número telefónico 11839, como presunto responsable directo de una infracción muy grave, tipificada en el artículo 76.2 de la LGTel, por incumplimiento de la resolución de cancelación de la asignación del número 11839 (por seguir prestando servicios después de la cancelación de la asignación). Este expediente finalizó también en fecha 23 de

Las conductas que se apreciaron a través de los citados procedimientos son las siguientes:

- *Progresión a numeración atribuida para prestar servicios de tarificación adicional*

En un caso se observó que el 118AB progresaba alguna llamada a numeración atribuida para la prestación de servicios de tarificación adicional (037/15/Micamosa).

La atribución de una numeración específica para la prestación de servicios de tarificación adicional y la regulación del precio máximo minorista responde a la necesidad de garantizar que los usuarios finales conozcan los contenidos y condiciones a los que acceden a través de esa numeración y delimitar el precio de las llamadas, el cual remunera el servicio de telecomunicaciones y el valor añadido que se presta durante la llamada. Si dichos números son alcanzables a través del 118AB, no se consigue ese objetivo ya que la regulación actual del 118AB difiere de la establecida para servicios de tarificación adicional pero las llamadas a estos números tienen un coste elevado.

- *Redirección de la llamada a servicios de valor añadido sin consentimiento del llamante*

En algunos casos se comprobó (031/15/Compcall, 032/15/Comunicaciones 2012 y 039/15/Telelinealocal) que, al solicitar el número de teléfono de un servicio de valor añadido concreto, se progresaba directamente al servicio solicitado, sin informar del número telefónico solicitado, sin haber solicitado el llamante que le proporcionaran el servicio, sin pedirle su consentimiento para la progresión de la llamada y sin indicar el coste de la progresión (no hay segunda locución).

De este modo, el usuario llamante podía percibir que el servicio de valor añadido era ofrecido por la misma entidad que atendía la llamada en el 118AB.

- *Redirección de las llamadas a servicios de valor añadido prestados a través de su propia numeración o con números distintos de los informados*

Algunos 118AB sólo proporcionaron los servicios de tarot o eróticos prestados a través de la numeración geográfica que ellos mismos tenían asignada, o prestados por entidades con las que tenían suscrito un acuerdo o por empresas vinculadas societariamente (expedientes 027/15/Quality y 032/15/Comunicaciones 2012). Se observó en las inspecciones que sólo encaminaban llamadas a esa numeración, y no a otros números de la guía de

junio, con la imposición de sanción, pero no se analiza en el presente informe –por tratarse de una conducta diferente y no asociada específicamente al tipo de numeración (118AB)-.

abonados, o a números que se encontraban fácilmente accesibles en Internet, principal base de datos utilizada por los operadores de 118AB, según manifestaron las imputadas (036/15/Mediapubliline).

Algunos prestadores 118AB no progresaron las llamadas a los números facilitados por el teleoperador al llamante, sino a números telefónicos distintos a los informados al usuario (expedientes 027/15/Quality y 032/15/Comunicaciones 2012).

- *Extensión de la duración de las llamadas*

Se pudo comprobar que algunos operadores dilataban la duración de las llamadas.

Uno de los comportamientos utilizados para extender la duración de las llamadas, como se pudo comprobar en algunos casos (como en 029/15/Alai o 033/15/Dialplan), consiste en dejar siempre al llamante en espera, hasta en dos ocasiones en una sola llamada. Resulta significativo que la mayoría de los tiempos de espera tenían la misma duración y se repetían en distintas llamadas.

Otra de las técnicas para dilatar la llamada consiste en cortarla sin previo aviso, tras haber mantenido al llamante en espera, es decir, habiéndole cobrado por el tiempo que se mantiene al llamante en la línea, y sin haber ofrecido el servicio (sin proporcionar el número de teléfono solicitado). Con ello se obligaba al abonado a llamar de nuevo para volverle a cobrar por la nueva llamada y obligándole a iniciar el proceso de solicitud del número que buscaba.

- *Captación de llamadas mediante anuncios en páginas web y sms*

Por un lado, en varias páginas web en las que se anunciaban servicios de tarot, aparecían números 118AB de contacto (de las empresas imputadas).

Por otro lado, se observó que el 11862 (029/15/Alai) se anunciaba en Internet como servicio de atención al cliente de varias empresas conocidas por el público en general, pudiendo producir en los usuarios la percepción de que podían llamar a este 118AB concreto, cuando la intención de los llamantes era, sin embargo, entrar en contacto con el servicio de atención al cliente de empresas de servicios o con servicios públicos (como concertar una cita para renovar el documento nacional de identidad).

Asimismo, algún 118AB realizó prácticas de spam enviando SMS a líneas móviles para la captación de llamadas (035/15/Líneas Red Intl).

- *Tráfico irregular*

En todos los casos analizados, los 118AB gestionaban un gran volumen de llamadas de duración superior a 20 minutos⁴³. En la mayoría de los casos ese volumen rondaba el 25% del tráfico gestionado por el 118AB que se reencaminaba hacia otros números. 7 de los 13 números 118AB a los que se incoó expediente sancionador habían sido suspendidos en la red de al menos un operador de acceso.

Excepcionalmente, en el expediente 032/15/Comunicaciones 2012, se pudo comprobar que el número 11867 recibió varias llamadas desde el mismo número geográfico de origen, iniciadas todas ellas de madrugada, a la misma hora, con uno o dos segundos de diferencia, donde, además, todas y cada una de ellas tuvieron una duración de 7 horas 46 o 47 minutos, sin que las mismas fuesen progresadas a ningún otro número. Asimismo, el 11867 recibió otra llamada con una duración de 8 horas y 10 minutos, sin que tampoco fuese progresada a ningún otro número.

En el caso de Alai (029/15/Alai), se observó, además, que se progresaron la mayoría de las llamadas desde el 11862 a números cortos, muchos de los cuales no se encuentran atribuidos en el PNNT, y recibieron miles de llamadas solapadas.

En el análisis del detalle de los tráficos de los números 118AB se observa que, en varios casos, las llamadas recibidas en el 118AB se progresaban a un solo número telefónico fijo (con independencia de si se solicitaba un servicio de tarot o un servicio erótico como se comprobó en el 036/15/Mediapubliline) o sólo a algunos números telefónicos, sin que haya podido determinarse si se trataba de un número reencaminador⁴⁴ (call center), un número 'sumidero'⁴⁵ o de otro tipo (ver 031/15/Compcall, 027/15/Quality, 032/15/Comunicaciones 2012, 036/15/Mediapubliline, 039/15/Telelínea Local).

En un caso, la segunda locución indicaba un precio de transferencia distinto al de la primera locución (032/15/Comunicaciones 2012) cuando, de conformidad con la exposición de motivos de la Orden IET/1262/2013, de 26 de julio⁴⁶,

“En caso de que el usuario haga uso del servicio de terminación de llamadas, el precio de la misma suele seguir siendo el inicial, siendo así que el usuario puede tener la percepción errónea de que la facturación pasa a ser la correspondiente al número llamado. Resulta necesaria la inserción de una nueva locución que, en caso de terminación de llamadas, informe al usuario sobre el precio que se aplica a la misma, que habitualmente coincide con el establecido para el servicio de

⁴³ [CONFIDENCIAL - FIN CONFIDENCIAL].

⁴⁴ Número telefónico llamado (generalmente del rango 902) utilizado para reencaminar la llamada a otros destinos, por ejemplo, a números internacionales.

⁴⁵ Número utilizado para descargar saldos.

⁴⁶ Que modifica la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo.

consulta, con independencia del número llamado por el servicio de terminación”.

Asimismo, interesa destacar que a pesar de que los ingresos declarados por las operadoras en los procedimientos sancionadores tramitados ascendían a miles de euros, realizado el cálculo aplicando los precios indicados en la locución a los tráficos declarados por las propias operadoras, se observaba que, en algunos casos, las cantidades alcanzaban cifras de varios millones de euros.

Con el fin de poner en conocimiento posibles tráficos irregulares y otros comportamientos a la SETSI, para el correcto ejercicio de sus competencias, se dio traslado a dicho organismo de los acuerdos de incoación de los procedimientos sancionadores y, posteriormente, de las Resoluciones de 23 de junio de 2016 de los procedimientos sancionadores, en los que se resolvió finalmente sancionar a 9 operadores, y exculpar a cuatro.

- *Vinculaciones con empresas a las que se progresan las llamadas desde el 118AB. Uso de numeración geográfica y de tarifas especiales*

En la tramitación de los distintos procedimientos se observó la existencia de vinculaciones societarias entre empresas prestadoras de servicios de consulta telefónica y algunas prestadoras de servicios de tarificación adicional.

c) *Procedimientos sancionadores incoados durante el año 2016*

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 24 de noviembre de 2016, decidió incoar expedientes sancionadores a Linocio Hagen, S.L., Dialplan Telecom, S.L., Trisonata, S.L. y Trigrad Atención Telefónica, S.A. Unipersonal por presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso de los números 11841, 11831, 11898 y 11892, respectivamente.

Dichas incoaciones tienen su origen en diversos escritos de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por los que se da traslado de la comunicación de Telefónica de España, S.A. de bloqueo de transmisión del tráfico a dichos números. Estas suspensiones fueron efectuadas de conformidad con el Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo de 2015, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas, y la Resolución aprobada por la SETSI de 10 de diciembre de 2015, por la que se autoriza la utilización de Telefónica Móviles España, S.A. y Telefónica de España, S.A.U, de determinados criterios destinados a identificar tráfico no permitidos que hacen un uso indebido de la numeración y tráficos irregulares con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas.

VI.2. Supervisión y control de las comunicaciones de suspensiones de la interconexión a numeración 118AB y conflictos por tráfico irregular

La CMT, de conformidad con los artículos 48.4 e)⁴⁷ y 11.4⁴⁸ de la LGTel de 2003, aprobó el procedimiento de 5 de septiembre de 2013⁴⁹ a través del cual los operadores de acceso han ido suspendiendo la interconexión a la numeración 118AB y de tarificación adicional por tráfico irregular.

En virtud de este procedimiento, los operadores de acceso autorizados, durante el periodo comprendido entre octubre de 2013 y febrero de 2016, han comunicado 27 suspensiones en interconexión de números del rango 118AB por tráfico irregular. Algunos números 118AB han sido suspendidos desde las redes de varios operadores de acceso y algún operador de acceso ha suspendido más de una vez el mismo número.

El marco normativo aplicable ha sido modificado con la entrada en vigor de la LGTel de 2014 y el Real Decreto 381/2015, de 29 de mayo⁵⁰, que desarrolla el artículo 51.2 de la LGTel de 2014 y establece una nueva regulación para la suspensión de la interconexión, disponiendo que será la SETSI la que apruebe los criterios para que los operadores que detecten tráfico irregular puedan llevar a cabo medidas de suspensión de interconexión y de retención de pagos.

El procedimiento citado de la CMT se ha aplicado hasta la resolución por parte de la SETSI de las solicitudes presentadas por los operadores para la autorización de criterios para la implantación de sistemas o procedimientos que les permita suspender la interconexión, tal como establece la disposición transitoria segunda del citado Real Decreto⁵¹.

Por otro lado, esta Comisión también ha resuelto distintos conflictos planteados por los prestadores de servicios de consulta telefónica contra los operadores de acceso por las suspensiones en interconexión por tráfico irregular cursado hacia la numeración 118AB⁵², así como por la retención de pagos en

⁴⁷ Señalaba las competencias de este organismo para adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores y la interconexión de las redes, entre otras.

⁴⁸ Equivalente al actual artículo 12.5 de la LGTel.

⁴⁹ Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 5 de septiembre de 2013 por la que se aprueba un procedimiento común para la suspensión de la interconexión de numeraciones por tráfico irregular (RO 2013/290). Los operadores que disponían de este procedimiento eran Telefónica, Telefónica Móviles, Vodafone y Orange.

⁵⁰ Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas.

⁵¹ La SETSI aprobó nuevos criterios para algunos operadores de acceso que lo han solicitado, a partir de diciembre de 2016, aplicándose ya dichos criterios. Esta Comisión desconoce el volumen de suspensiones que afecta a números 118AB a partir de dichas fechas.

⁵² Entre otras, Resolución del conflicto interpuesto por Telélinea Local, S.A. contra Telefónica de España, S.A.U. por la suspensión de la interconexión del tráfico hacia el número corto 11851 por tráfico irregular CFT/DTSA/003/15/TELELÍNEA VS TELEFÓNICA SUSPENSIÓN INTERCONEXIÓN 11851; Resolución del conflicto de interconexión interpuesto por Digitaran,

interconexión, actuaciones que se justificaban en el tráfico irregular cursado hacia numeración 118AB⁵³.

En los citados conflictos se analizó la naturaleza del tráfico irregular de las llamadas a numeración 118AB y se procedió a autorizar la retención de los pagos, siempre que la misma resultara justificada.

VI.3. Conflictos en relación con la apertura de la numeración 118AB en determinadas redes

Desde el año 2014, se han planteado conflictos entre nuevos operadores de servicios de consulta telefónica asignatarios de numeración 118AB y los principales operadores de acceso (Vodafone, Orange y Telefónica) ante la negativa de estos últimos a abrir en sus redes algunos de estos números⁵⁴.

En los mencionados procedimientos, se ha analizado la compatibilidad del principio de interoperabilidad con las previsiones de la Orden de servicios de consulta, que parecen posibilitar que los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público rechacen las solicitudes de apertura de numeración 118AB en sus redes.

Para no abrir la numeración 118AB en interconexión, los operadores de acceso con carácter general han alegado que la Orden de servicios de consulta, según su interpretación, permite rechazar la solicitud de los asignatarios de los 118AB cuando los operadores de acceso aseguren a sus abonados la prestación del

S.L. contra Telefónica de España, S.A.U. por la suspensión de la interconexión del número corto 11849 por tráfico irregular CFT/DTSA/006/15/DIGITARAN VS TELEFÓNICA SUSPENSIÓN 11849; Resolución del conflicto de interconexión interpuesto por Digitaran, S.L. contra Vodafone España, S.A.U. por la suspensión de la interconexión del número corto 11849 por tráfico irregular CFT/DTSA/420/15/DIGITARAN VS VODAFONE SUSPENSIÓN 11849.

⁵³ Resolución por la que se pone fin al conflicto de interconexión planteado por Seboim, S.L. contra Cableuropa, S.A.U., Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A. por la retención de pagos practicada debido a presuntos tráficos irregulares con destino al número 11837 (CNF/DTSA/955/14/SEBOIM); Resolución por la que se pone fin al conflicto de interconexión interpuesto por Seboim contra Vodafone España, S.A.U., Telefónica de España y Cableuropa, S.A.U. por la retención de pagos practicada debido a presuntos tráficos irregulares con destino al número 11837 (CNF/DTSA/847/14/SEBOIM).

⁵⁴ Resolución de 23 de julio de 2015 por la que se pone fin al conflicto interpuesto por Litra, S.L. contra Orange Espagne, S.A. unipersonal en relación con la apertura del número 11829 en la red de este último (CFT/DTSA/1440/14/LITRA – ORANGE DENEGACIÓN APERTURA 11829); Resolución de 5 de noviembre de 2015 del conflicto interpuesto por Infónica, S.L. contra Vodafone España, S.A. unipersonal en relación con la apertura del número 11895 en la red de este último (CFT/DTSA/1892/14/INFÓNICA VS VODAFONE DENEGACIÓN APERTURA 11895); Resolución de 17 de diciembre de 2015 del conflicto interpuesto por Fulltime Networks Limited contra Orange Espagne, S.A. y Vodafone España, S.A. en relación con la apertura del número 11894 en la red de estos últimos (CFT/DTSA/324/15/FULLTIME VS ORANGE/VODAFONE APERTURA 11894); Resolución de 19 de mayo de 2016 del conflicto interpuesto por Esto Es Marketing, S.L. contra Telefónica de España, S.A. en relación con la apertura del número 11887 en la red de este último (CFT/DTSA/014/15/ESTO ES MARKETING VS TELEFÓNICA APERTURA 11887).

servicio de consulta en condiciones adecuadas. En concreto, los operadores se apoyan en una interpretación determinada de los apartados decimotercero.5 y 6 de la Orden de servicios de consulta, en los que se establece que:

“5. Los números pertenecientes al rango [118AB] atribuido en este apartado podrán ser accesibles desde las redes de los operadores del servicio telefónico disponible al público.

En cualquier caso, todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final.

6. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final”.

En definitiva, los operadores de acceso que no desean abrir su red a un número 118AB concreto argumentan que ya aseguran a sus abonados la prestación del servicio en condiciones adecuadas.

A día de hoy la SESIAD no ha desarrollado los referidos criterios citados en el apartado decimotercero.6 de la Orden ministerial para considerar que existe una oferta suficiente de proveedores de servicios de consulta telefónica.

Asimismo, la Exposición de Motivos de la Orden de Consulta señala:

“En su caso, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en aplicación del artículo 27.7 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con base en las competencias que tiene atribuidas para imponer obligaciones y condiciones aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y su interconexión, podrán determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de estos servicios que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final”.

En las resoluciones de los conflictos antes mencionados, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC ha sentado su interpretación de los preceptos anteriores. Así, en la Resolución del conflicto entre Esto Es Marketing y Telefónica, la SSR ha señalado que:

“La determinación de qué es un número suficiente de proveedores de este tipo de servicios no queda al albur de los operadores, como se ha señalado anteriormente. Esta Sala estima que debe haber motivos específicos para denegar la apertura de red a unos operadores frente a otros, de forma que el acceso no se otorgue de manera discriminatoria,

más aun dado que en la actualidad el número de asignatarios presentes en el mercado es bastante inferior a 89 –actualmente hay 58 números asignados-.

Por ello, ha de haber razones técnicas o económicas, incluida la existencia o posibilidades ciertas de fraude o comportamientos irregulares por el operador u operadores vinculados al asignatario, que justifiquen la denegación de apertura por parte de un operador.

(...) Por tanto, a priori no se encuentran argumentos sólidos para entender que la apertura de la red de Telefónica al 11887 supere la consideración de una oferta suficiente de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y, más importante, ha de insistirse en que la delimitación de los proveedores concretos a los que se dé acceso no puede hacerse de forma arbitraria o discriminatoria (...)."

En definitiva, en el actual estado de la regulación, no permitir el acceso a números determinados supone una excepción al principio de interoperabilidad de los servicios, prevista en el artículo 12.4 de la LGTel, en relación con los artículos 17.c) y d) del Reglamento de Prestación de Servicios y, en función de cómo se interprete o aplique esta posibilidad, puede suponer un trato discriminatorio para nuevos entrantes, por lo que hay que analizar caso a caso si concurren razones técnicas o económicas justificadas para no abrir la red en interconexión.

VI.4. Denuncias de usuarios

Entre mayo y julio de 2016 se han recibido en esta Comisión casi una veintena de denuncias de asociaciones de consumidores y usuarios, del Defensor del Pueblo o de particulares contra diversos números de información telefónica (118AB) por la alta facturación de las llamadas.

VI.5. Conclusiones sobre los comportamientos detectados

De las actuaciones recogidas en los apartados anteriores esta Comisión ha constatado que:

- a) Concurren bastantes supuestos en los que desde la numeración 118AB se dirigen mayoritariamente las llamadas a contenidos propios de los servicios de tarificación adicional, prestados a través de numeraciones que no son de tarificación adicional, por lo que no existen barreras para acceder a contenidos de especial protección, como los de adultos o tarot, que son libremente accesibles desde la numeración 118AB.
- b) El coste de la llamada a un 118AB es en muchos casos superior al de un número de tarificación adicional. De hecho, puede ser superior al establecido como máximo para la numeración de tarificación adicional accesible sin solicitud expresa del abonado, que es de 1 €/min desde

redes fijas y de 1,30€/min desde redes móviles (artículo 8 de la Orden de tarificación adicional). Al no haber limitaciones de precios, se detecta que el incremento del precio final depende de los operadores de servicios de información telefónica sobre números de abonado.

- c) En algunos casos, el modelo de negocio consiste en retribuir a prestadores de servicios de tarificación adicional –que también explotan numeraciones geográficas, a las que se progresan las llamadas desde numeración 118AB- a través de contratos celebrados con los operadores asignatarios de los números 118AB, o a través de las vinculaciones societarias existentes entre ellos.
- d) Las llamadas a numeración 118AB pueden tener cualquier duración –no hay regulación sobre la duración de estas llamadas-; en los expedientes analizados, se ha detectado la realización de llamadas con una duración cercana a los 30 minutos (y en algunos casos, superior).
- e) Relacionado con el coste de las llamadas, no se garantiza que se facilite la tarifa del servicio en formato de precio por minuto en la locución informativa del servicio de consulta. Algunos operadores del servicio de consulta ofrecen el precio por segundos, lo que puede conducir a engaño al usuario final que piensa que el precio informado es por minuto –facilitado por el hecho de que la locución se da en algunas ocasiones de forma muy rápida-, no contando con las garantías establecidas para los servicios de tarificación adicional en los artículos 16 y siguientes de la Orden de tarificación adicional y apartado decimoctavo bis de la Orden PRE/361/2002, donde se establece que la locución indicará el precio máximo por minuto o por llamada, incluyendo impuestos indirectos.

Procede recordar, como complemento de las conclusiones anteriores, las diferencias adicionales que concurren entre el tratamiento regulatorio de la numeración 118AB y la de tarificación adicional:

- a) El acceso a cualquier numeración mediante la progresión de la llamada desde el 118AB no queda sujeto a la petición expresa del usuario, en el sentido establecido en el artículo 13.1 y la disposición adicional primera de la Orden de servicios de tarificación adicional⁵⁵.
- b) Los usuarios del servicio de consulta no cuentan con el derecho a factura independiente por llamadas, sin coste para el abonado, tal como se establece en los artículos 22 y 23 de la Carta de derechos del usuario para los servicios de tarificación adicional.

⁵⁵ «... podrá establecerse que, por razones de protección de los derechos de los usuarios finales, en especial relacionadas con la facturación y las tarifas que se aplican en la prestación de determinados servicios, algunos números o rangos de numeración solo sean accesibles previa petición expresa del usuario».

- c) En caso de impago, el usuario del servicio de consulta no puede exigir a su operador de acceso a que sólo interrumpa ese servicio concreto, sin que se suspenda la prestación del STDP, a diferencia de lo que se establece en el artículo 19.1 de la Carta de derechos del usuario respecto a los servicios de tarificación adicional⁵⁶.
- d) A diferencia de lo que ocurre con la numeración de tarificación adicional, la regulación del servicio de consulta sobre números de abonado no reconoce a los usuarios el derecho a la desconexión de llamadas ni a una duración máxima de 30 minutos. Así, el artículo 24 de la Carta de derechos del usuario obliga a los operadores a permitir la desconexión de llamadas únicamente para llamadas internacionales y llamadas a servicios de tarificación adicional, siendo facultativo para ellos extender dicho derecho a la desconexión a otros servicios como podría ser el de consulta telefónica de números de abonado.

De modo que la regulación actual de los servicios de consulta sobre números de abonado no garantiza los derechos de los usuarios con un alcance similar a la numeración atribuida a servicios de tarificación adicional, generando desavenencias entre los operadores de acceso y los prestadores del servicio de información telefónica y múltiples quejas de los usuarios por el precio de las llamadas a estas numeraciones.

Estos problemas perjudican al sector y a la propia imagen de los operadores de servicios 118AB.

VII. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES NORMATIVAS

Como consecuencia de todo ello, se proponen las siguientes modificaciones normativas:

- a) Calificación del rango 118AB como numeración de tarificación adicional

Los servicios de tarificación adicional se definen principalmente por *“la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios”* (definición del artículo 30.1 de la Carta de derechos del usuario).

Asimismo, como señala el artículo 2 de la Orden de tarificación adicional, *“se consideran servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas aquellos servicios que se prestan sobre redes o servicios de comunicaciones electrónicas y que supongan el pago por los usuarios, de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio del servicio”*.

⁵⁶ “El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios”.

telefónico sobre el que se soporta, en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros”.

Los servicios prestados a través de la numeración corta 118AB podrían encuadrar perfectamente en esta definición. Puesto que, como se ha visto en el apartado anterior, las llamadas a numeración 118AB tienen en ocasiones un precio superior al legalmente establecido para las llamadas a numeración de tarificación adicional, no tienen límite regulado de duración de la llamada y carecen de las medidas adecuadas para una efectiva protección de los usuarios, se considera oportuna la calificación de este servicio de comunicaciones electrónicas como servicio de tarificación adicional, de modo que sea aplicable a los usuarios del servicio de consulta la especial protección que la normativa establece para los usuarios de esos servicios.

Este cambio conllevaría la modificación de las siguientes normas:

- El PNNT, especialmente en sus apartados 9 y 10 y apéndice.
- Orden de tarificación adicional.
- Orden PRE/361/2002.
- Orden de servicios de consulta.
- La Carta de derechos del usuario.
- La OIR, para aplicar a los 118AB el mismo procedimiento de impagos que los STA.

b) Propuestas alternativas a la consideración de este rango como numeración de tarificación adicional

En el supuesto de que la SESIAD no vea factible esta modificación y considere más adecuado mantener la separación de la regulación de la numeración 118AB y de la atribuida a STA, se propone la modificación de la normativa del servicio de consulta sobre números de abonado en los siguientes puntos:

1. *Prohibición expresa de utilizar la numeración 118AB para progresar llamadas a servicios específicos de determinadas numeraciones de tarificación adicional*

En la actualidad se están prestando contenidos considerados como de tarificación adicional (tarot, adivinatorios, de adultos, de contactos...) a través de numeración distinta a la atribuida para la prestación de estos servicios, como, por ejemplo, numeración geográfica, numeración móvil, numeración de tarifas especiales y numeración corta (118AB y otros).

Si bien es cierto que el artículo 6.1 de la Orden de tarificación adicional establece que “[P]ara la prestación de servicios de tarificación adicional generales únicamente se utilizarán los rangos de numeración atribuidos” (803, 806 y 807), la normativa vincula la definición de un servicio como ‘tarificación adicional’ a la prestación de estos servicios a través de la numeración atribuida

para ello, tal como reza el artículo 2.2 de la Orden de tarificación adicional⁵⁷. De modo que actualmente la normativa no prohíbe expresamente suministrar contenidos propios de servicios de tarificación adicional a través de numeración distinta a la atribuida específicamente para estos servicios, siempre que se retribuya la numeración de la forma establecida en la normativa.

Es decir, actualmente, la prestación de contenidos de adultos, de tarot... a través de numeración no atribuida a servicios de tarificación adicional (por ejemplo, geográfica) queda excluida de la aplicación de la Orden de tarificación adicional. En principio estos servicios, si se prestan a través de numeración geográfica, requerirán el pago con tarjeta bancaria, como se anuncia en las páginas webs públicamente accesibles. Cuando se prestan a través de numeraciones 118AB, el acceso a dichos contenidos se retribuye a través del pago por los usuarios de la llamada al número 118AB –que es más elevada que una llamada geográfica-.

Por este motivo se considera necesario, por un lado, instar a que la normativa del servicio de información sobre números de abonado, concretamente, la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, prohíba, en su apartado undécimo, la progresión de llamadas desde un 118AB a contenidos para adultos y servicios de tarot –servicios que son fácilmente distinguibles-, aun siendo prestados con numeración distinta a la atribuida expresa y exclusivamente para ello. Esta restricción será parcial porque los operadores del servicio de información telefónica únicamente podrán identificar estos servicios si el llamante solicita expresamente el número de teléfono de un servicio de tarificación adicional (por ejemplo, un servicio de tarot).

Esta prohibición de progresar llamadas a servicios de tarot o adultos –eróticos- minimizaría las posibilidades de que menores de edad accedieran a estos contenidos. Esto es, deben adoptarse determinadas medidas destinadas a salvaguardar los derechos de la infancia y la juventud.

De un modo similar se estableció para la numeración móvil mediante la Resolución de 27 de mayo de 2013, de la SETSI, por la que se modifica la atribución de los rangos de numeración para comunicaciones móviles, la cual fija los servicios que pueden prestarse a través de dicha numeración, prohibiendo en su apartado primero de forma expresa otros usos.

En este sentido, sería conveniente una mayor concreción de los usos de los 118AB.

⁵⁷ Artículo 2.2 de la Orden de tarificación adicional: *“Tendrán la consideración de servicios de tarificación adicional generales aquellos que se presten, a través de los rangos de numeración definidos en esta orden, mediante la realización de llamadas telefónicas y que no constituyan servicios de llamadas masivas”.*

2. Definición de ‘facilidades de valor añadido’

Por otra parte, para una mayor concreción podría precisarse también cuáles son las ‘facilidades de valor añadido’ (término al que hace referencia la Orden de servicios de consulta en su apartado undécimo), que pueden prestar estos operadores, para no restringir el uso de estas numeraciones al suministro de información sobre números de abonados. Sobre este particular, los prestadores de servicios de información telefónica vienen solicitando desde hace tiempo una mayor concreción de qué implica esa referencia de la Orden, para poder utilizar la información de que disponen con una mayor amplitud o proporcionar otro tipo de información.

3. Derecho a la desconexión del servicio

Como ya se ha analizado, la principal desventaja para el usuario de la numeración 118AB frente a la numeración de tarificación adicional es que no tiene reconocido el derecho a la desconexión del servicio, ya que, tanto el artículo 35.2.c) del Reglamento de Prestación de Servicios como el artículo 24 de la Carta de derechos del usuario prevén este derecho, inicialmente, sólo para las llamadas internacionales y para servicios de tarificación adicional.

Para el resto de numeraciones (incluida la numeración 118AB), los operadores pueden permitir al abonado ejercer el derecho a la desconexión –artículo 24 de la Carta de derechos del usuario de telecomunicaciones-, pero no es obligatorio para ellos.

Debido a la alta conflictividad en la facturación de los servicios de consulta telefónica a los usuarios, se considera necesario regular el acceso de éstos a la numeración 118AB.

Como se ha señalado, si la numeración 118AB se calificase como numeración de tarificación adicional, se le aplicarían los derechos contenidos en la regulación establecida para la numeración de tarificación adicional (véase Capítulo III de la Orden de tarificación adicional).

Dentro de este régimen de protección, en cualquier caso, se pueden contemplar las siguientes posibilidades⁵⁸:

- a) Considerar toda la numeración 118AB de ‘libre acceso’ tal como realiza el artículo 12 de la Orden de tarificación adicional. En este caso, resulta necesario establecer el derecho de los usuarios a la desconexión de las llamadas a numeración 118AB.

⁵⁸ En el caso de calificarse la numeración 118AB como de tarificación adicional, también habría que elegir alguna de estas opciones.

- b) Otra posibilidad consistiría en considerar que la numeración 118AB sólo sería accesible a petición expresa del usuario (sistema opt-in), tal como establece el artículo 13 de la citada Orden de tarificación adicional.
- c) Asimismo, podrían combinarse los métodos anteriores en función de los precios por llamadas. Por ejemplo, por encima de 1€/minuto desde redes fijas pasa a ser de aplicación el sistema “opt-in”, mediante el cual, el abonado solicita la apertura superado ese precio.
- d) Por último, cabría también la posibilidad de que los abonados fijasen límites de gasto mensual para cualquier numeración que soporte servicios en los que se retribuya al llamado, lo que garantizaría que la factura no se incrementa de forma excesiva.

En consecuencia, se recomienda la modificación del artículo 35.2.c) del Reglamento de Prestación de Servicios y de la Carta de derechos del usuario incluyendo la posibilidad de que el usuario pueda desconectarse no solo de las llamadas internacionales o de tarificación adicional, sino también de los números cortos 118AB, en el marco del derecho de desconexión recogido en el artículo 47.1.e) LGTel.

En su caso, también se propone la modificación de la Orden de consulta en el sentido de que incluya la regulación del acceso a la numeración del rango 118AB por parte de los usuarios.

4. Formato de la información del precio en la locución

Como se indicaba anteriormente, otra de las consecuencias de la libertad tarifaria ha sido que unos operadores indican el precio de la llamada en minutos y otros en segundos. Esto ha generado confusión entre los usuarios del servicio de consulta y múltiples reclamaciones por la facturación de estas llamadas.

Resulta razonable que la información de la locución de los 118AB y su publicidad mantenga el mismo formato que el establecido para la tarificación adicional –es decir, precio por minuto, aunque la facturación se realice por segundos-, ya que estas llamadas también suponen un coste añadido para el llamante y los usuarios se encuentran más familiarizados con el uso de los servicios de tarificación adicional.

De este modo, el precio debería señalarse por minuto o por llamada, tanto desde red fija como desde red móvil y debería incluir los impuestos indirectos, de modo equiparable a como se señala en el artículo 17.b) de la Orden de tarificación adicional para este tipo de servicios.

Por ello, se propone la modificación de la Orden de servicios de consulta en este sentido.

c) Cancelación por impago de la tasa de numeración

El apartado 2 del Anexo I de la LGTel establece una tasa que grava el otorgamiento de derechos de uso de la numeración. Tras el incremento de la tasa para numeración 118AB, se han confirmado casos de asignatarios de números 118AB que no pagan la tasa.

La LGTel no vincula este impago con la pérdida de la asignación del 118AB, a diferencia de los efectos que se anudan al supuesto de un eventual impago de la tasa por reserva del dominio público radioeléctrico. Así, el artículo 64.4 de la LGTel recoge expresamente que:

“los títulos habilitantes para el uso del dominio público se extinguirán por:

(...)

e) Falta de pago de la tasa por reserva del dominio público radioeléctrico.”

Asimismo, el apartado 3.6 de su Anexo I, señala que “[E]l impago del importe de la tasa podrá motivar la suspensión o la pérdida del derecho a la ocupación del dominio público radioeléctrico, salvo cuando, en el procedimiento de impugnación en vía administrativa o contencioso-administrativa interpuesto contra la liquidación de la tasa, se hubiese acordado la suspensión del pago.”

Se sugiere que se introduzca en la LGTel una previsión similar para los casos de impago de la tasa de numeración, ya que se trata igualmente de un recurso público escaso cuya asignación debería cancelarse en caso de impago de la tasa correspondiente.

En este sentido, el impago de la tasa de numeración (o de cualquier otra tasa de telecomunicaciones aplicable a los operadores de comunicaciones electrónicas) vendría a suponer un incumplimiento del artículo 8 de la LGTel al tratarse de una condición para la prestación de servicios, tal como señala el artículo 17 del Reglamento de Prestación de Servicios.

De modo que se considera necesaria la modificación del apartado 2 del Anexo I de la LGTel, así como del artículo 62 del Reglamento de Mercados, Acceso y Numeración para introducir la posibilidad de cancelar la asignación de numeración del rango 118AB por impago de la tasa que grava dicho hecho imponible.

VIII. CONCLUSIONES

En conclusión, se han detectado algunos problemas en el uso de la numeración 118AB que podrían solucionarse o, al menos, reducirse, si se adoptasen una serie de medidas de carácter normativo o regulatorio, que

permitirían delimitar la utilización de estos recursos de numeración y reducir posibles utilizaciones fraudulentas o irregulares.

Para reducir los perjuicios señalados, se propone, en primer lugar, la calificación del rango 118AB como numeración de tarificación adicional y la consiguiente redefinición del concepto de 'servicios de tarificación adicional'.

En caso de que la anterior propuesta no se considerase adecuada, se propone la modificación de la normativa respecto a los siguientes aspectos:

- Prohibición expresa de utilizar la numeración 118AB para prestar servicios adivinatorios o con contenidos para adultos (y progresar llamadas a estos servicios).
- Derecho a la desconexión del servicio o posibilidad de que los abonados fijen límites de gasto mensual respecto a cualquier numeración que ofrezca servicios en los que se retribuya al llamado.
- Establecer posibilidad de opt-in para determinados importes.
- Modificar el formato de la locución respecto a la información sobre el precio en la modalidad precio por minuto.

Finalmente, se propone regular la posibilidad de la cancelación de la asignación de la numeración para los supuestos de impago de la tasa de numeración.

ANEXO DE PRECIOS MINORISTAS DESDE ALGUNAS REDES FIJAS⁵⁹

Nombre	Numeración	Precio Establecimiento	Precio €/min	Precio €/segundo
Nueva Información Telefónica, S.A.U	11811	TESAU: 0,15 Vodafone: 0,37 Orange: 0,79	TESAU: 2,4 Vodafone: 2,4 Orange: 0,72	TESAU: 0,04 Vodafone: 0,04 Orange: 0,012
Información Telefónica Número 11812, S.L	11812	TESAU: 1,85 Vodafone: 0,795 Orange: 2	TESAU: 0,02 Vodafone: 2,178 Orange: 0,02	TESAU: 0,003 Vodafone: 0,0363 Orange: 0,0003
Teleservicio Expres, S.L.U.	11814	TESAU: 2,42 Vodafone: 5,75 Orange: 2,6	TESAU: 2,42 Vodafone: 1,93 Orange: 2,4	TESAU: 0,04 Vodafone: 0,032 Orange: 0,04
Líneas de Red Inteligente, S.L	11815	P. notificado: 3,05 TESAU: 3,69 Vodafone: 3,8 Orange: 3,8	P. notificado: 1,8 TESAU: 2,17 Vodafone: 2,178 Orange: 3,17	P. notificado: 0,03 TESAU: 0,036 Vodafone: 0,0363 Orange: 0,036
Teleatención Mediterránea, S.L	11816	TESAU: 4,84 Vodafone: 5,03 Orange: 5,03	TESAU: 5,08 Vodafone: 5,08 Orange: 5,08	TESAU: 0,084 Vodafone: 0,084 Orange: 0,084
Nirnen Invest, S.L	11819	TESAU: 3,69 Vodafone: 3,91 Orange: 3,88	TESAU: 2,17 Vodafone: 2,4 Orange: 2,17	TESAU: 0,036 Vodafone: 0,04 Orange: 0,036
Operador de Servicios de Telecomunicaciones de Red Inteligente y Servicios Conexos, S.L	11820	TESAU: 4,84 Vodafone: 5,03 Orange: 5,03	TESAU: 6,14 Vodafone: 5,08 Orange: 5,08	TESAU: 0,102 Vodafone: 0,084 Orange: 0,084
Damal Investments, LTD	11821	TESAU: 1,92 Vodafone: 2,24 Orange: 2,11	TESAU: 1,45 Vodafone: 1,69 Orange: 1,45	TESAU: 0,024 Vodafone: 0,028 Orange: 0,024
Atento Teleservicios España, S.A. Unipersonal	11822	Vodafone: 0,87	Vodafone: 2,06	Vodafone: 0,034
Infoempresa Europa, S.L	11823	TESAU: 5,98 Vodafone: 6,4 Orange: 6,17	TESAU: 2,49 Vodafone: 2,54 Orange: 2,49	TESAU: 0,041 Vodafone: 0,042 Orange: 0,041
Infotecnia 11824, S.L	11824	TESAU: 0,55 ONO: 0,46 Vodafone: 0,74 Yoigo: 0,92	TESAU: 1,58 ONO: 1,308 Vodafone: 1,58 Yoigo: 1,46	TESAU: 0,026 ONO: 0,0218 Vodafone: 0,026 Yoigo: 0,0243

⁵⁹ Estos precios están actualizados a mayo de 2016. Los señalados en rojo corresponden a los precios y las redes comprobados en las inspecciones de los sancionadores SNC/DTSA/027/15 a 039/15.

Atento Teleservicios España, S.A. Unipersonal	11825	TESAU:0,53 Vodafone: 1,27 Orange: 1,86	TESAU: 3,10 Vodafone: 3,29 Orange: 1,87	TESAU: 0,051 Vodafone: 0,05 Orange: 0,031
Informatel Hispania, S.L	11826	TESAU:2,42 Vodafone: 2,85 Orange: 2,6	TESAU: 2,42 Vodafone: 3,025 Orange:2,42	TESAU: 0,04 Vodafone: 0,05 Orange:0,04
Vodafone Ono, S.A.U.	11828	TESAU: 0,71 Vodafone: 0,79 Orange: 0,9	TESAU: 0,47 Vodafone: 0 Orange: 0,47	TESAU:0,007 Vodafone: 0 Orange: 0,007
Litra Telecomunicaciones, S.L	11829	Vodafone: 3,82 Orange:3,82	Vodafone: 4,35 Orange: 4,35	Vodafone: 0,075 Orange: 0,075
Business Telecom Networks, S.L.U (desde el 13/05/2016 asignado a Advanced Telephone Services, S.A)	11830	TESAU:1,815 Vodafone: 2,005 Orange: 2,005	TESAU:1,815 Vodafone: 1,815 Orange: 1,815	TESAU, Orange, Vodafone e Inspección : 0,03
Dialplan Telecom, S.L.U	11831	TESAU: 3,63 Vodafone: 3,82 Orange:3,82	Vodafone: 1,815 Orange: 1,815	TESAU y Vodafone: 0,03 (inspección) Orange: 0,03
Ancutatel, S.L	11832	TESAU: 4,84 Vodafone: 5,03 Orange:5,03	TESAU: 5,08 Vodafone: 5,08 Orange:5,08	TESAU:0,084 Vodafone: 0,084 Orange:0,084
Nvia Gestión de Datos, S.L	11834	TESAU:3,69 Vodafone: 2,09 Orange: 2,3	TESAU: 3,025 Vodafone: 2,05 Orange: 2,17	TESAU: 0,05 Vodafone: 0,034 Orange:0,036
Información Telefónica 11836, S.L.U	11836	Vodafone: 3,88 Orange:3,88	Vodafone: 3,025 Orange: 3,025	Vodafone: 0,05 Orange: 0,05
Delimax Concept, S.L Unipersonal	11838	Orange:2,005	Orange:1,452	Orange: 0,024
Euskaltel, S.A	11840	TESAU:0,726 Vodafone: 5,84	TESAU:0,726 Vodafone: 3,025	TESAU:0,012 Vodafone: 0,05
Linocio Hagen, S.L.U	11841	TESAU:3,63 Orange: 3,82	TESAU: 2,66 Orange: 2,66	TESAU:0,044 Orange:0,044
Aplicacions de Servei Monsan, S.L (desde el 13/05/2016 asignado a 11842Información Telefónica, S.L)	11842	P. notificado: 4 TESAU: 4,84 Vodafone: 5,03 Orange: 5,03	P. notificado: 4,2 TESAU:5,08 Vodafone: 5,08 Orange: 5,08	P. notificado: 0,07 TESAU:0,084 Vodafone:0,084 Orange: 0,084

Atención Telefónica Avanzada, S.L	11843	TESAU: 0,15 Vodafone: 0,38 Orange:0,34	TESAU: 3 Vodafone: 2,99 Orange:3,00	TESAU: 0,05 Vodafone: 0,049 Orange:0,05
Consult Teleoperation, S.L	11844	Orange:1,63	Orange: 1,45	Orange: 0,024
Tictac Telecomunicaciones , S.L. Unipersonal	11846	TESAU: 4,84 Vodafone: 5,07 Orange:5,03	TESAU: 5,08 Vodafone: 5,08 Orange:5,08	TESAU: 0,084 Vodafone: 0,084 Orange:0,084
Telecoming, S.A.U	11847	TESAU: 3,9 Vodafone: 3,51 Orange:4,09	TESAU: 2,39 Vodafone: 1,69 Orange: 2,39	TESAU:0,039 Vodafone: 0,028 Orange:0,039
Ludico Business & Entertainment, S.L	11848	Orange: 1,64	Orange: 1,452	Orange: 0,024
Digitaran, S.L.U	11849	Vodafone: 2 Orange: 1,6	Vodafone: 1,81 Orange:1,39	Vodafone: 0,03 Orange:0,023
Información Empresarial, S.L	11850	TESAU: 0,15 Vodafone: 0,47 Orange:0,34	TESAU: 2,4 Vodafone: 2,4 Orange:2,4	TESAU: 0,04 Vodafone: 0,04 Orange:0,04
Mediapubliline, S.L.U	11857	Vodafone: 1,64 TESAU: 1,45 Orange:1,64	Vodafone: 1,45 TESAU: 1,45 Orange:1,45	Vodafone:0,024 TESAU: 0,024 Orange: 0,024
Información Empresarial, S.L	11860	TESAU: 0,15 Vodafone: 0,37 Orange: 0,34	TESAU: 3,6 Vodafone: 3,59 Orange:3,6	TESAU: 0,06 Vodafone: 0,059 Orange:0,06
Alai Operador de Telecomunicaciones	11862	TESAU: 4,05 Vodafone: 4,24 Orange:4,24	TESAU: 2,16 Vodafone: 2,16 Orange:2,16	TESAU: 0,036 Vodafone: 0,036 Orange:0,036
Guías 118, S.L	11863	TESAU: 2,66 Vodafone: 3,21 Orange: 2,85	TESAU:2,9 Vodafone: 3,38 Orange: 2,9	TESAU: 0,048 Vodafone: 0,056 Orange: 0,048
Micamosa Mon de Servei, S.L	11865	P. notificado:1,5 TESAU: 2,06 Vodafone: 2 Orange:2	P. notificado: 1,2 TESAU: 1,45 Vodafone: 1,65 Orange:1,45	P. notificado: 0,02 TESAU:0,024 Vodafone: 0,027 Orange:0,024
Servi Caterers BCN, S.L.U	11866	P.notificado: 3,05 TESAU:3,69 Vodafone: 3,88 Orange: 3,88	P. notificado: 2,5 TESAU:3,025 Vodafone: 3,025 Orange:3,025	P. notificado: 0,041 TESAU:0,05 Vodafone: 0,05 Orange:0,05
Comunicaciones 2012, S.L.U	11867	TESAU: 1,91 Vodafone: 2,1 Orange: 1,91	TESAU: 1,45 Vodafone: 1,45 Orange:1,45	TESAU: 0,024 Vodafone: 0,024 Orange:0,024
Información en General, S.L	11870	TESAU: 1,91 Vodafone: 5,84 Orange:0,43	TESAU:1,08 Vodafone: 3,02 Orange: 1,08	TESAU: 0,019 Vodafone: 0,05 Orange: 0,018

Remirson Inversora, S.L.U	11877	P.notificado: 3,05 TESAU:3,69 Vodafone: 3,88 Orange: 3,8	P.notificado: 2,5 TESAU:3,025 Vodafone: 3,02 Orange:3,25	P. notificado: 0,041 TESAU:0,05 Vodafone: 0,05 Orange: 0,054
Quality Telecom, S.L	11878	Vodafone: 2 Orange:1,82	Vodafone: 1,81 Orange: 1,45	Vodafone: 0,03 Orange:0,024
Telefonos De Castellón, S.L. Unipersonal	11879	TESAU:4,84 Vodafone: 5,03 Orange:5,03	TESAU:5,082 Vodafone: 5,08 Orange:5,08	TESAU:0,084 Vodafone: 0,084 Orange:0,084
Nueva Información Telefónica, S.A.U	11880	TESAU:0,15 Vodafone: 0,37 Orange:0,34	TESAU:3,6 Vodafone: 3,5 Orange: 3,6	TESAU:0,06 Vodafone: 0,05 Orange:0,06
Xtra Telecom, S.A.U	11881	TESAU:0,52 Vodafone: 1,27 Orange: 0,71	TESAU:1,24 Vodafone: 1,63 Orange: 1,24	TESAU:0,02 Vodafone: 0,027 Orange: 0,02
Telinfocom, S.L	11882	Vodafone:1,76 TESAU: 0,968 Orange:1,15	Vodafone:1,45 TESAU:1,4520 Orange:1,45	Vodafone:0,024 TESAU: 0,0242 Orange:0,024
Compcall Avanzados, S.L	11883	TESAU: 0,84 Vodafone: 1,03 Orange: 1,03	TESAU: 0,84 Vodafone 0,84 Orange: 0,84	TESAU: 0,014 Vodafone: 0,014 Orange: 0,0166
Grupo Ibirapitá, S.L	11884	TESAU: 0,9 Vodafone: 1,097 Orange: 1,097	TESAU:1,81 Vodafone: 1,81 Orange:1,81	TESAU: 0,03 Vodafone: 0,03 Orange:0,03
Telefonía Infogus, S.L	11885	TESAU:5,32 Vodafone: 5,5 Orange: 5,5	TESAU:5,8 Vodafone: 5,80 Orange:5,8	TESAU:0,096 Vodafone: 0,096 Orange:0,096
Servicio Consulta Telefónica, S.A.U	11886	TESAU: 0,61 Vodafone:1,15 Orange:0,79	TESAU: 1,81 Vodafone:2,29 Orange: 1,81	TESAU: 0,03 Vodafone:0,038 Orange:0,03
Esto Es Marketing, S.L	11887	Vodafone: 1,64	Vodafone: 1,12	Vodafone: 0,02
Servicio Consulta Telefónica, S.A.U	11888	TESAU: 0,3 Vodafone:0,91 Orange: 0,49	TESAU: 1,5 Vodafone:1,57 Orange: 1,5	TESAU: 0,025 Vodafone:0,026 Orange: 0,025
In4you Siglo XXI, S.L. Unipersonal	11891	TESAU:3,63 Vodafone: 3,82 Orange: 3,82	TESAU: 1,81 Vodafone: 1,45 Orange:1,45	TESAU:0,03 Vodafone: 0,024 Orange: 0,024
Trigrad Atención Telefónica, S.L.U	11892	TESAU:3,63 Vodafone: 3,62 Orange:3,82	TESAU:1,81 Vodafone: 1,81 Orange:1,81	TESAU:0,03 Vodafone: 0,03 Orange:0,03
Fulltime Networks Limited	11894	TESAU:5,26 Vodafone: 5,84 Orange: 5,4	TESAU: 2,9 Vodafone: 3,025 Orange:2,9	TESAU:0,048 Vodafone: 0,05 Orange:0,048
Servicio Telefónico para el Ciudadano, S.L	11899	TESAU:2,29 Vodafone: 2,85 Orange: 2,48	TESAU:1,45 Vodafone: 1,81 Orange:1,45	TESAU:0,024 Vodafone: 0,03 Orange:0,024