



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

CERTIFICA:

Que en la Sesión del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 29 de mayo de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2003/454** se aprueba la siguiente

CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LA ENTIDAD “11888 SERVICIO CONSULTA TELEFÓNICA, S.A.U.” EN RELACIÓN CON DETERMINADOS ASPECTOS DE LA ORDEN CTE/711/2002, DE 26 DE MARZO.

I. ANTECEDENTES.

Con fecha 10 de marzo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Don Eugenio Navarro Rodríguez, en nombre y representación de la entidad “11888 SERVICIO CONSULTA TELEFÓNICA, S.A.U. (en adelante, 11888 SCT), planteando consulta sobre determinados aspectos de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, Orden de 26 de marzo).

En su escrito expone lo siguiente:

- Que 11888 SCT tiene otorgada una licencia individual de tipo A1 y explota el servicio de consulta telefónica con el número 11888.
- Que con la finalidad de aclarar determinadas dudas en relación con la Orden de 26 de marzo, formula las siguientes cuestiones:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a) Si es posible ofrecer bajo un mismo número corto de la serie 118AB diferentes servicios de consulta telefónica con tarifas distintas. Por ejemplo, una tarifa para un servicio básico tipo 1003 y otra tarifa diferente para un servicio de valor añadido con más información.

b) Si existe una obligación que afecte a los operadores de acceso en redes fijas en cuya virtud deban admitir los precios a los usuarios finales fijados por 1188 SCT, idénticos a los establecidos para los abonados del operador dominante de telefonía fija disponible al público.

II. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

Las cuestiones que son objeto de la consulta que la entidad 118 SCT plantea a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se refieren a interpretación de la normativa relativa a los títulos habilitantes de telecomunicaciones y, en concreto, a la regulación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, comprendida, con carácter general, en la Ley 11/1998, de 24 de Abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), y en particular en las dos Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Conforme al artículo 29.2 a) del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, es función de esta Comisión la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación.

La entidad consultante es titular de una Licencia individual de tipo A1, que la habilita para la prestación del servicio telefónico disponible al público

Con carácter general, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- los actos y disposiciones dictados por la Comisión;



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- y las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

Teniendo en cuenta los criterios mantenidos hasta el momento, puede entenderse que la consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2.a) por referirse a normas, en concreto, la Orden de 26 de marzo de 2002, cuya aplicación corresponde a esta Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las leyes.

III. OBJETO DEL ACUERDO.

El presente acuerdo tiene por objeto dar respuesta a la consulta planteada por la entidad 11888 SCT, aclarando si la actual normativa de telecomunicaciones permite ofrecer bajo un mismo número corto de la serie 118AB diferentes servicios de consulta telefónica con tarifas distintas y si los operadores que proporcionan acceso a los abonados están obligados a admitir los precios que fijan los operadores prestadores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.

IV. SOBRE LA POSIBILIDAD DE PRESTAR DIFERENTES SERVICIOS DE CONSULTA CON DISTINTAS TARIFAS.

En relación con esta cuestión, la representación de la entidad 11888 SCT planteaba la posibilidad de ofrecer diferentes servicios (se entiende que se trata en todos los casos de servicios de consulta telefónica sobre numeración de abonado) a distintos precios a través de un mismo número del rango 118AB, señalando además que, en su opinión, la Orden de 26 de marzo no contempla expresamente esta posibilidad, aunque, en su caso, la prestación de servicios adicionales quedaría supeditada a las disponibilidades técnicas del operador de acceso.

En efecto, la Orden de 26 de marzo no contempla la posibilidad de prestar distintos servicios con tarifas diferentes a través de un mismo número del 118AB. No obstante, tampoco prohíbe esta posibilidad por lo que ha de entenderse que **no existen obstáculos normativos para que puedan prestarse distintas modalidades de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado con tarifas diferenciadas en función de la información que se proporcione o las condiciones en que se preste.**

Ahora bien, el hecho de que desde el punto de vista normativo sea posible la prestación de distintos servicios con diferentes tarifas a través de un único



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

número del rango 118AB, no supone que los operadores estén obligados a permitir la prestación de aquellos, aún en el caso en que técnicamente resultara posible.

Recordemos que, de acuerdo con lo señalado en el artículo Octavo número 1 de la Orden de 26 de marzo, sólo *«los titulares de redes públicas telefónicas que tengan la consideración de dominantes deberán atender las solicitudes técnicamente viables y debidamente justificadas, de los titulares de autorizaciones generales tipo D, de acceso especial a sus redes»*. Por consiguiente, y de acuerdo con la Orden, **sólo los operadores dominantes (tanto en redes fijas o como en redes móviles) tienen la obligación de facilitar acceso a su red para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonado**, lo que, desde luego no obsta para que otros operadores faciliten el acceso especial conforme a los términos de la Resolución de esta Comisión de 6 de marzo de 2003.

La cuestión que se nos plantea ahora no es otra que determinar si, a la luz de la normativa vigente, la obligación que únicamente recae sobre los operadores dominantes es extensible también a la prestación de diferentes servicios con distintas tarifas a través de un único número del rango 118AB o, dicho de otro modo, si los operadores dominantes deben acceder a las solicitudes que en relación con la pluralidad de servicios y precios les trasladen los operadores prestadores de servicios de consulta telefónica. En definitiva, se trata de determinar si este tipo de solicitudes cumplen el requisito de razonabilidad que establece la Orden.

Pues bien, de acuerdo con el artículo Cuarto de la Orden de 26 de marzo *«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»*. Nada se dice, sin embargo, en la definición que nos ofrece la Orden sobre el modo en que este servicio ha de ser prestado o sobre el modo en que hayan de aplicarse las tarifas del mismo. De aquí se extrae desde luego que es el Operador prestador del servicio de consulta telefónica quien ha de decidir cómo presta el servicio y la posibilidad de que, a través de un único número, sea posible prestar una pluralidad de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado con diferentes prestaciones y precios, sin perjuicio de las posibilidades técnicas del operador que facilite el acceso.

En lo que se refiere a la fijación de tarifas, señala el artículo Noveno número 2 que *«los proveedores del servicio (...) fijarán libremente los precios que se*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

vayan a cobrar a los abonados de los operadores del servicio telefónico disponible al público con los que tengan acuerdos de acceso especial a sus redes, en función de las posibilidades técnicas de éstos». En consecuencia, y como puede observarse, si bien no se establece expresamente la posibilidad de que el operador prestador del servicio de consulta pueda establecer diferentes tarifas en relación con los servicios prestados sobre un mismo número del rango 118AB, tampoco se excluye esta posibilidad, aunque sí queda claro que **el derecho a la libre fijación de precios queda supeditada en todos los casos a las posibilidades técnicas de los operadores con los que el operador prestador del servicio hubiera llegado a un acuerdo** para permitir el acceso de las llamadas desde las redes de acceso de éstos a los centros de atención de llamadas.

Otra cuestión significativa para llegar a una conclusión en lo que se refiere a la obligación para un operador de redes públicas de telecomunicaciones de facilitar la posibilidad de aplicar distintas tarifas a servicios diferentes prestados a través de un único número del rango 118AB se encuentra en el número 3 del artículo Noveno de la Orden de 26 de marzo, donde se establece que sólo *«los operadores de redes públicas telefónicas que tengan la consideración de dominantes deberán incluir en las ofertas de acceso especial a sus redes (...) un servicio de facturación y cobro de los precios que éstos [los proveedores del servicio de consulta] hayan establecido para sus usuarios».* Visto lo anterior, ha de afirmarse que, ante una eventual dificultad de orden técnico o económico, habrá de resolverse caso por caso, conforme a lo dispuesto en el artículo Octavo número 2 de la Orden de 26 de marzo de 2002.

Al hilo de esta cuestión, ha de entenderse que, dado que es posible la prestación de servicios de consulta telefónica a través de la interconexión a abonados de acceso de operadores distintos a aquél que presta el servicio de acceso al titular de la numeración 118AB, y que en estos casos, el servicio de facturación y gestión de cobro tendría que ser prestado por el operador que proporciona el acceso al usuario llamante, las dificultades técnicas que plantease la fijación de distintas tarifas habrían de resolverse en caso por caso con cada uno de los operadores que permitieran desde su red acceder al número del rango 118AB del operador prestador del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Finalmente, resta por señalar que la fijación de diferentes tarifas para servicios de consulta telefónica sobre números de abonado con diferente contenido o valor añadido, ha de ofrecerse al usuario de manera que se le permita conocer tanto el precio del servicio en sus distintas modalidades, como las características adicionales que justifican la aplicación de tarifas distintas. Desde luego que esta obligación no nace de la prestación de diferentes servicios de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consulta a través de un mismo número, puesto que no es sino la consecuencia de las obligaciones sobre transparencia en los precios que se recogen en los títulos de los distintos operadores y de lo dispuesto en el artículo Noveno de la Orden de 26 de marzo de 2002, en concreto, de sus números 2 *in fine* y 4. No obstante, no cabe duda que el hecho de que sean varios los servicios ofertados a través de un mismo número del rango 118AB requiere, si cabe, un mayor cuidado para garantizar que el usuario es correctamente informado de los distintos servicios y tarifas.

V. SOBRE LA OBLIGACIÓN DE LOS OPERADORES DE ACCESO A ADMITIR LOS PRECIOS A LOS USUARIOS FIJADOS POR LOS OPERADORES PRESTADORES DE SERVICIOS DE CONSULTA.

En relación con esta cuestión, es decir, si existe una obligación que afecte a los operadores de acceso en redes fijas en cuya virtud deban admitir los precios a los usuarios finales fijados por 1188 SCT, idénticos a los establecidos para los abonados del operador dominante de telefonía fija disponible al público, la representación de 11888 SCT planteaba que si no fuera de este modo se violaría el principio de no discriminación respecto a los abonados de los diversos operadores a que se refiere el artículo 7 del Orden de 26 de marzo de 2002.

En lo que se refiere al principio de no discriminación, señala el artículo Séptimo de la Orden de 26 de marzo de 2002 que *«el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se prestará, en los términos previstos en la presente disposición, en condiciones no discriminatorias respecto de los números de abonado pertenecientes a:*

- a) Los distintos operadores del servicio telefónico disponible al público de cualquier ámbito territorial y;*
- b) Los distintos abonados de un mismo operador del servicio telefónico disponible al público».*

Este artículo predica el principio de no discriminación desde una óptica restringida y que, a juicio de esta Comisión, no coincide con el expresado por la representación de la entidad 11888 SCT. Este principio ha de entenderse desde la óptica de la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado al usuario final y no desde la perspectiva de la fijación de precios idénticos para todos los operadores. De acuerdo con este artículo, cuando al usuario llamante se le informe del número de un determinado



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

abonado, la información que se le preste no podrá discriminar entre los números de abonado correspondientes a operadores distintos, ni tampoco podrá discriminar entre los abonados de un mismo operador (por ejemplo, no se podrá discriminar por razón del territorio, por el tipo de numeración o por la actividad a la que se dedique el abonado). En definitiva, tratándose del mismo servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, la información deberá ofrecer idéntica calidad y características, con independencia del operador a quien corresponda la numeración solicitada y del abonado a quien pertenezca.

Si la no discriminación se predicara también respecto de los precios que se aplican a los usuarios finales con independencia del operador que les facilita el acceso a la red, no tendría sentido la libertad de fijación de precios a la que nos hemos referido en distintas ocasiones a lo largo de la presente resolución, ni tampoco que la prestación del servicio a los abonados de un determinado operador se haga depender del acuerdo que se alcance entre éste y el operador que presta el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Nótese que las tarifas, de acuerdo con el artículo Noveno número 2 se fijan libremente por el operador que presta el servicio de consulta telefónica para los abonados de cada uno de los operadores con los que alcance un acuerdo. No se establece el derecho a fijar tarifas con carácter general (tampoco se prohíbe), sino que, por el contrario, se parte de la fijación individualizada, operador por operador y, ahora sí, para todos los abonados de cada uno de estos operadores.

En consecuencia, puede afirmarse que los operadores titulares de redes públicas de telecomunicaciones no tienen la obligación de admitir que los precios fijados para sus abonados por el operador que presta el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado sean idénticos a los establecidos por éste para los abonados del operador dominante de telefonía fija disponible al público.

VI. CONCLUSIONES.

Conforme a lo expuesto, procede resolver la consulta en los siguientes términos:

Primero.- No existen obstáculos normativos que impidan la prestación, a través de un único número de la serie 118AB, de distintas modalidades de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado con tarifas diferenciadas en función de la información que se proporcione o las condiciones en que se preste. Sin embargo, esta posibilidad queda supeditada en todos los casos a



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

las posibilidades técnicas de los operadores con los que el operador prestador del servicio hubiera llegado a un acuerdo.

Segundo.- Los operadores titulares de redes públicas de telecomunicaciones no tienen la obligación de admitir que los precios fijados para sus abonados por el operador que presta el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado sean idénticos a los establecidos por éste para los abonados del operador dominante de telefonía fija disponible al público.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real