



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. 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 nº 39/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 23 de octubre de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el Expediente RO 2003/1049, se aprueba la siguiente

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE MODIFICAN LOS TÍTULOS DE ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN DEL RANGO 118AB INCLUYENDO LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE LA IDENTIDAD DE LOS PRESTADORES Y LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- En la Sesión de fecha 13 de marzo de 2003, durante la tramitación del Expediente MTZ 2003/309, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones adoptó una medida cautelar que tenía por objeto informar adecuadamente a los usuarios que marcaran el código 1003 de los servicios prestados a través del rango 118AB a partir de la desaparición del citado código. En la medida cautelar se acordaba lo siguiente:

«Primero.- A partir del 5 de abril de 2003, se establece un sistema de información al usuario para las llamadas dirigidas al código 1003 de conformidad con los términos y condiciones a los que se refiere la presente Resolución.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo.- TELEFÓNICA deberá tener disponible el sistema a que se refiere el número anterior con la mayor brevedad y, en cualquier caso, antes del 5 de abril del presente año. Igualmente, en 7 días naturales a partir de la notificación de la presente Resolución y, en cualquier caso, antes del 21 de marzo de 2003, deberá comunicar a esta Comisión y a todos los operadores que hubieran solicitado la inclusión en el mencionado sistema de información una estimación de los costes del mismo.

Tercero.- La inclusión en el sistema a que se refieren los números precedentes sólo podrá ser solicitada por los operadores habilitados para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado a los que les hubiera sido asignada por esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones numeración del rango 118AB para la prestación del mencionado servicio. La inclusión de los operadores interesados en el sistema de información diseñado por la presente Resolución se realizará de conformidad con los términos expresados en la misma.

Una vez adoptada la resolución definitiva en este procedimiento, se acordarán los ajustes necesarios derivados de la aplicación retroactiva, a esta fase provisional, de las condiciones económicas definitivas que en su momento se determinen».

Segundo.- En la Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 3 de abril de 2003, por el que se resolvía el recurso potestativo de reposición interpuesto por Telefónica de España, S.A.U. en relación con el Acuerdo del Consejo de fecha 13 de marzo de 2003 se señalaba que, de conformidad con la normativa vigente, existía «una obligación de cada proveedor del servicio de consulta telefónica de informar acerca del precio del servicio, a través de una locución previa de carácter informativo o de cualquier otro medio como puede ser una comunicación previa al efecto del operador/operadora que atiende la consulta telefónica».

Tercero.- Con fecha 3 de julio de 2003, y a la vista de que algunos proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado no informaban adecuadamente a los usuarios sobre el precio de sus servicios, se inició de oficio en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el Expediente RO 2003/1049 que tiene por objeto la modificación de las condiciones de los títulos de asignación de la numeración del rango 118AB



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

para adecuarlos a la normativa aplicable y asegurar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia impuestas por los artículos 5.3 y 10.2 respectivamente de las Órdenes de 22 de septiembre de 1998 sobre Licencias Individuales y Autorizaciones Generales.

Cuarto.- El Consejo de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la Sesión celebrada el día 10 de julio de 2003 aprobó la adopción de medidas cautelares para que los operadores prestadores del servicio de consulta sobre números de abonado informaran a los usuarios del precio de los servicios ofrecidos a través de los números del rango 118AB que tuvieran asignados. Concretamente se resolvió lo siguiente:

Único.- En el plazo máximo de cinco días naturales contados a partir de la notificación de la presente medida cautelar, los operadores prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado asignatarios de uno o varios números del rango 118AB deberán informar al usuario que llame al número o números de los pertenecientes a este rango que tengan asignados el precio de los servicios ofrecidos por el operador a través de los mismos. Esta información deberá ser ofrecida tan pronto se inicie la comunicación y en cualquier caso con carácter previo a la prestación del servicio, bien a través de una locución, bien a través del operador u operadora que atienda la llamada.

Quinto.- Mediante escritos de fecha 10 de julio de 2003, con salida de esta Comisión el día 15 del mismo mes, una vez finalizada la instrucción del procedimiento y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la LRJPAC, se procedió a comunicar a los interesados la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente así como el Informe elaborado por los Servicios de esta Comisión de fecha 5 de septiembre de 2003.

Sexto.- Con fecha 24 de septiembre de 2003 tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de alegaciones en contestación al trámite de audiencia presentado por la entidad GAVILANES SIGLO XXI (en adelante, GAVILANES), en el que sostiene que la obligación de ofrecer una locución informativa del precio del servicio es técnicamente poco viable y de difícil solución, considerando que son titulares de una Autorización General tipo D, y que la existencia de tramos diferentes de precios contribuirá a provocar una mayor confusión de tarifas en el servicio.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Séptimo.- Con fecha 25 de septiembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D. Eugenio Navarro Rodríguez, en nombre y representación de la entidad 11888 SERVICIO CONSULTA TELEFÓNICA, S.A.U. (en adelante «11888») en el que, en resumen, realiza las siguientes alegaciones:

Que el servicio de consulta telefónica no debe equipararse a los servicios de tarificación adicional.

Que no es adecuado que mediante la modificación del título de asignación de numeración se altere el régimen del servicio, para lo que, a su entender, se requiere una disposición administrativa de igual o superior rango a la Orden Ministerial.

Que en relación con las posibilidades propuestas para la tarificación de la información que ha de ofrecerse al usuario, se considera conveniente que se ofrezca una locución normalizada y en un tiempo homogéneo para todos los operadores.

Que no es factible ofrecer una información que se ajuste al origen de las llamadas puesto que no es posible conocer el operador de acceso en el caso de los números portados o en el de los números ocultos.

Octavo.- Con fecha 26 de septiembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D^a. Jacqueline Joanna Bulder, en nombre y representación de la entidad JAZZ TELECOM, S.A.U. (en adelante JAZZTEL) en el que, en resumen, realiza las siguientes alegaciones:

Que la obligación de información de los precios reflejada en el Informe de los Servicios no tiene en cuenta las distintas configuraciones que puedan dar los operadores al servicio en función de sus planes de negocio y estaría limitando la libertad de las empresas para configurar sus políticas de marketing y la búsqueda de una mayor eficiencia y optimización en la prestación de los servicios que redunden en beneficio del usuario.

Que JAZZTEL ofrece el precio y las condiciones de su servicio de consulta por escrito a sus usuarios de acceso directo, que son los únicos que pueden acceder al mismo, dado que los dos números mediante los cuales presta el servicio no se encuentran incluidos en los acuerdos de interconexión que tiene



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

firmados con el resto de los operadores y no ha sido solicitada su apertura en interconexión a ningún operador.

Que al tratarse de un servicio restringido en el que los usuarios conocen con antelación las características del precio que solicitan, la locución previa resulta superflua y origina un retraso innecesario en la prestación del servicio.

Que está recibiendo quejas de clientes que no comprenden por qué tienen que escuchar la repetida información de unas condiciones que ya conocen, por lo que solicita que se admita la posibilidad de ofrecer la información de precios mediante otros formatos alternativos a la locución previa.

Noveno.- Mediante escrito con entrada en el registro de esta Comisión el día 29 de septiembre de 2003, D. Francisco Tripero Cascales en nombre y representación de la entidad 11811 LA NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A. (en adelante «11811») presentaba, entre otras, las siguientes alegaciones:

Que la articulación permanente de un mecanismo de información de precios en cada llamada a un número del rango 118AB introduce en la prestación del servicio y en el mercado unas distorsiones no deseadas.

Que en la Resolución de esta Comisión de fecha 3 de abril de 2003 por la que se resolvía el recurso de reposición contra el Acuerdo del Consejo de 13 de marzo de 2003, esta Comisión reconocía que no podía considerarse la locución objeto de la medida cautelar como el único medio de que dispone el usuario para conocer el precio del servicio que le están ofertando y se afirma que se reconoce la existencia de otros elementos suficientes para conocer los precios de manera suficiente.

Que establecer una locución obligatoria en la que al usuario se le informe de los precios del servicio, no sólo podría provocar hastío y rechazo por perder las características de inmediatez y rapidez propias del servicio, sino que terminaría beneficiando al operador dominante que puede ofrecer un precio único y subvencionado por llamada en el contexto del servicio universal.

Que las dudas e incertidumbres que se han generado en este nuevo mercado no se deben a una falta de transparencia en los precios sino a que algunos operadores asignatarios de numeración del rango 118AB bien no han comenzado a prestar sus servicios o, habiendo comenzado, no han realizado las inversiones destinadas a facilitar su conocimiento al usuario. En este sentido, propone que se incluya la fijación de un plazo máximo desde la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

asignación de la numeración y el acceso a la base de datos para comenzar a prestar el servicio de consulta.

Que la complejidad de su estructura de precios hace inviable que ésta pueda ser comunicada a través de una locución automática o a través de operador.

Que el precio fijado para el tramo de llamada dedicado a la información tarifaria no permite cubrir costes y que, para que el sistema fuera viable, sería necesario que los operadores de acceso realizaran una presunción del tiempo de duración de la locución, forzando a adaptar el sistema a una estructura sencilla como la del 11818 con lo que el operador dominante resultaría claramente beneficiado por el sistema.

Que los costes no cubiertos por los precios fijados para la locución repercutirían en un incremento de los precios que conllevaría un perjuicio para los usuarios.

Que la tarificación del servicio de consulta desde que comience su prestación efectiva implicaría facilitar información empresarial relevante al operador de acceso, lo que no es deseable en un mercado tan reciente, aparte de la inviabilidad técnica existente para la identificación de la red origen de la llamada.

Que, en caso de llevarse a efecto la medida, su aplicación se realice de forma temporal durante tres meses desde la adopción de la Resolución o, en su caso, desde el inicio efectivo de la actividad por parte del nuevo prestador del servicio. Asimismo, propone que se establezca junto a la anterior medida otra que obligue al prestador del servicio a mantener una locución informativa durante un mes cada vez que se modifiquen los precios en el que se comunique el precio exacto del servicio desde la red fija de TELEFÓNICA recomendando la consulta de la página web para el resto de supuestos.

Finalmente, solicita la conveniencia de establecer algún procedimiento que permita al usuario llamante evitar la escucha de la locución informativa.

Décimo.- Con fecha 30 de septiembre de 2003 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D. Félix Díaz Orjales, en nombre y representación de la entidad INFORMACIÓN DIRECTA S.L. (en adelante INFORMACIÓN DIRECTA) en el que, en resumen, presentaba las siguientes alegaciones:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Que como titulares de una Autorización Tipo D, les es imposible discernir entre el tiempo en que se informa sobre los precios y la aceptación tácita o expresa del usuario.

Que los mecanismos de portabilidad dificultan la posibilidad de conocer la red de proveniencia de las llamadas.

Que ante la ausencia de tarifas reguladas para los servicios de acceso que proporcionan los operadores de red y que repercuten en el usuario final y dada la pluralidad de operadores de red y las modificaciones que llevan a cabo por los recargos que cargan al usuario y que no son comunicadas a los prestadores del servicio de consulta, existe una pluralidad de precios que difícilmente pueden ser comunicados.

Que para evitar que el usuario se vea perjudicado por repercutir sobre él los recargos o tarifas que los operadores de redes de telefonía imponen, se solicita que se proceda a regular las tarifas que los operadores de las diversas redes de telefonía repercuten, ya sea mediante una cantidad fija, ya mediante un porcentaje, de manera que fuera posible ajustar precio del servicio que se presta al usuario con el coste real del mismo.

Que en su opinión debe ser el operador de red quien informe y publicite la tarifa que incrementa el precio del servicio, y que, en su caso, la obligación de información que recaiga sobre el prestador del servicio se debe limitar al precio que cobra el mismo prestador del servicio, con independencia de que éste coincida o no con el precio que se factura al usuario.

Undécimo.- Mediante escrito con entrada en el Registro de esta Comisión el día 30 de septiembre de 2003, D. Paul Hitchings, en nombre y representación de la entidad CONDUIT EUROPE S.A., Sociedad Unipersonal, (en adelante CONDUIT) realiza, en resumen, las siguientes alegaciones:

Que la obligación de informar de los precios de los servicios de consulta constituye una obligación regulatoria adicional y costosa que carece de base legislativa específica y que se establece por analogía con otro servicio que sí que tiene una obligación legislativa clara (el servicio de tarificación adicional), de manera que se vulneran los derechos de su representado.

Que existen limitaciones de orden técnico que hacen inviable proporcionar un sistema de locuciones informativas en función del origen de la llamada.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Que dados los múltiples precios del servicio, un mensaje informativo completo presentaría una duración excesiva que perjudicaría la prestación del servicio.

Que salvo en las llamadas con origen en la red de Telefónica de España, S.A.U. en las que el precio es establecido por el proveedor de servicios, los precios están fijados en la práctica por el operador de la red de origen de la llamada no pudiendo CONDUIT controlarlos, por lo que, a su entender, tampoco debe asumir la responsabilidad de informar al usuario de dichos precios.

Duodécimo.- Con fecha 2 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D. Joaquín Mollinedo Chocano, en nombre y representación de AUNA TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante, AUNA). En su escrito, la representación de AUNA señalaba lo siguiente:

Que el planteamiento emitido en el Informe de los Servicios de esta Comisión va más allá de lo previsto en la Orden CTE/711/2002 y, en su opinión, se contradice con las manifestaciones previas de esta Comisión en el Acuerdo de 29 de mayo de 2003 por el que se aprueba la contestación a la consulta formulada por la entidad "11888 Servicio Consulta Telefónica, S.A.U." en relación con determinados aspectos de la Orden CTE/2002, de 26 de marzo.

Que en el citado Acuerdo se establece que sólo los operadores de redes públicas telefónicas que tengan la consideración de dominantes deberán incluir en su oferta de acceso especial a sus redes un servicio de facturación y cobro de los precios que los operadores prestadores del servicio de consulta telefónica hayan establecido para el usuario. Igualmente, se afirma que los operadores titulares de redes públicas de telecomunicaciones que no tengan la consideración de dominantes no tienen la obligación de admitir que los precios fijados para sus abonados por el operador que presta el servicio de consulta sean idénticos a los establecidos por éste para los abonados de acceso del operador dominante de telefonía fija disponible al público.

Que sobre la base de lo señalado por esta Comisión, la representación de AUNA solicita que se declare el derecho de los operadores de acceso no dominantes a negociar libremente con los prestadores del servicio de consulta los precios de sus servicios para los usuarios de acceso directo de su red e inclusive el precio de la locución informativa.

Por último, señala que el establecimiento de dos niveles tarifarios diferenciados en una misma llamada es complejo y costoso si no se establece una duración



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

fija para la locución, por lo que solicita que se precise la duración de las locuciones.

Decimotercero.- Con fecha 3 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D. Enrique Bienes Fernández, en nombre y representación de la entidad MULTIASISTENCIA GESTIÓN Y AYUDA, S.A. (en adelante MGA), en el que señala que, a su juicio, no es necesaria la fijación de una locución informativa de los precios del servicio de consulta y que si ésta se establece, la locución debería ser facturada al mismo precio establecido para el servicio.

Decimocuarto.- Mediante escrito con entrada en el Registro de esta Comisión el día 3 de octubre de 2003, D. Leopoldo Calvo-Sotelo Ibáñez-Martín, en nombre y representación de la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A. (en adelante VODAFONE) presentó las alegaciones que a continuación se resumen:

Que la propuesta implica que el operador de acceso disponga de un sistema de facturación al cliente que permita aplicar durante la progresión de una única llamada dos tarifas nominales y que, en su opinión, esto resulta imposible con los sistemas de facturación actualmente en uso.

Que no es posible implementar una solución que permita identificar el momento en que haya de cambiarse la tarifa nominal (esto es el momento en que se inicia la prestación efectiva del servicio) puesto que no existe ningún mecanismo en las redes que permita al operador de acceso recibir esta información.

Que se propone el establecimiento de una locución estándar y de duración fija para todos los prestadores del servicio de consulta, finalizada la cual, se presuma que el cliente ha dado su consentimiento si no interrumpe la comunicación.

Que se propone igualmente que se adopte para los servicios que nos ocupan la estructura establecida por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para los servicios de tarificación adicional en lo referente al mensaje de introducción que informa sobre las condiciones tarifarias de prestación del servicio y que consiste en una duración de 15 segundos para el mensaje informativo más otros 5 segundos de espera hasta que se pueda entender que el usuario da su consentimiento para la prestación del servicio.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Finalmente, en lo que se refiere a la cuantificación del precio a aplicar para el periodo inicial, en llamadas originarias en redes móviles, se propone que sea el prestador del servicio el responsable de la fijación de la tarifa a aplicar durante la locución, que en todo caso será menor a la aplicada durante el resto de la llamada pero superior a los costes que para el citado agente supongan el servicio de acceso y el de facturación necesarios para poder prestar a sus clientes dicha locución.

Decimoquinto.- Con fecha 6 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D. Félix Álvarez-Miranda, en nombre y representación de la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (en adelante, ASTEL), en el que realizaba las siguientes alegaciones:

Que en opinión de ASTEL no resulta razonable obligar a los operadores de acceso a incurrir en costosas inversiones para la prestación de la locución informativa y la diferenciación de tarifas.

Que debe ser el prestador del servicio de consulta quien proporcione la locución informativa sobre sus tarifas y no el operador de acceso.

Que la información que se proporcione, dado la multiplicidad de tarifas, sería conveniente que viniera referida al precio máximo de una llamada al servicio de consulta sobre números de abonado desde cualquier operador de acceso, ya se trate de una red fija o de una red móvil.

Se propone que se aplique el mismo método que en las llamadas a las nuevas numeraciones 80Y, es decir, imponer un tiempo de locución fijo seguido de un período de guarda o espera y, a partir de ese momento, tarificar la llamada al precio del servicio.

Decimosexto.- Con fecha 7 de octubre de 2003 tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de D. Pablo Carvajal González, en nombre y representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante TELEFÓNICA) en el que realiza las siguientes alegaciones:

Que TELEFÓNICA considera que resulta más adecuado que se establezca una locución automática como único procedimiento para la información de precios al usuario. Que la emisión de la locución automática deberá ser responsabilidad del operador asignatario de la numeración del rango 118AB.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Que en relación con el precio a pagar por el usuario durante el período de información de tarifas, TELEFÓNICA se opone al criterio del Informe de los Servicios al considerar que el abanico de tarifas sería demasiado amplio y plantearía problemas de gestión, por lo que propone que la tarifa fijada para el periodo de información sobre el precio del servicio de consulta sea fijo para todas las llamadas a números del rango 118AB, destinándose el mencionado precio a remunerar los recursos de red empleados por el operador que encamina la llamada.

Que, teniendo en cuenta la variabilidad de los precios de los servicios de consulta en función del origen de las llamadas, se propone que la información que se proporcione en la locución indique el precio para las llamadas originadas en la red a la que el operador que presta el servicio de consulta estuviera conectado.

A los hechos relatados hasta el momento, esta Comisión entiende aplicables los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Primero.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Las competencias de esta Comisión para intervenir en el presente procedimiento se derivan de lo dispuesto en la normativa sectorial.

En concreto, la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, modificada por la Ley 52/1999, de 28 de diciembre (en adelante Ley 12/97), en su artículo 1.Dos.1, establece que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos, velar por la correcta formación de los precios en este mercado y ejercer de órgano arbitral en los conflictos que surjan en el sector. Idéntica previsión se establece en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de 6 de septiembre (en adelante Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones).

Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el artículo 1.Dos.2, letra c) y f), de la citada Ley 12/97, y en los artículos 19, 22 y 23 del mencionado Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En concreto, la letra c) del artículo 1.Dos.2 de la Ley 12/1997 establece que la Comisión velará por la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones, equilibrando, en su caso, las situaciones discriminatorias y asignando la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas.

Por su parte, el artículo 30 de la LGTel señala que *«corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el ejercicio de la competencia estatal de gestión del Espacio Público de Numeración»* y que *«también llevará a cabo las facultades de administración y control, inherentes a la gestión del Espacio Público de Numeración»*.

Finalmente, el artículo 13 del Real Decreto 225/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de asignación y reserva de recursos públicos de numeración por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, establece que, *«mediante resolución motivada, podrá, igualmente, imponer condiciones específicas para el uso de los recursos asignados en el momento de la asignación o con posterioridad, cuando así sea preciso, teniendo en cuenta las características de los recursos asignados o del servicio para el que éstos se van a utilizar»*.

2. Objeto de la presente Resolución.

De conformidad con los datos de que disponía esta Comisión en el momento de la apertura del presente Procedimiento, no todos los operadores que estaban prestando el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado cumplían correctamente su obligación de informar, con carácter previo a la prestación de sus servicios, sobre los precios de éstos. Como consecuencia, esta Comisión adoptó una medida cautelar que tenía por objeto hacer expresas las obligaciones de información que la normativa sectorial impone a los operadores que prestan el servicio de consulta telefónica sobre



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

números de abonado, de manera que los usuarios fueran informados de los precios de los servicios con carácter previo a su prestación.

La presente Resolución tiene por objeto la modificación de la totalidad de los títulos de asignación de numeración del rango 118AB otorgados hasta la fecha para que las obligaciones de información que recaen sobre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y que resultan implícitas en la normativa sectorial, aparezcan expresamente formuladas en los mencionados títulos de asignación.

Asimismo, se establece el modo en que la información debe ofrecerse a los usuarios, así como el precio que, en su caso y como máximo, puede cobrarse al usuario llamante por la información relativa a los precios de los servicios del operador asignatario de un número del rango 118AB.

2. Sobre la obligación de proporcionar al usuario la posibilidad de solicitar en línea una locución telefónica sobre el precio de los servicios de consulta con carácter previo a la prestación del servicio.

La obligación de informar al usuario del precio de los servicios encuentra su primer fundamento en el artículo 54.4 de la LGTel, donde se dispone que *«en todo caso, los usuarios tendrán derecho a una información fiel sobre los servicios y productos ofrecidos, así como sobre sus precios, que permita un correcto aprovechamiento de los mismos y favorezca la libertad de elección»*. Este derecho del usuario se transforma a su vez en una correlativa obligación para los operadores de servicios de telecomunicaciones. Así, señala el artículo 5. 3 de la Orden de Licencias que los titulares de Licencias Individuales deberán *«garantizar la transparencia de los precios que apliquen a los servicios que presten a terceros (...)»*. La Orden de Autorizaciones recoge una previsión similar en su artículo 10.4.

Asimismo, el artículo 3 f) de la vigente LGTel establece, entre sus objetivos, el de *«defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de éstos, la vigencia de los imperativos constitucionales, (...) A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los prestadores de los servicios para la garantía de estos derechos»*.

En este contexto, la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, que establece las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

abonado (en adelante, Orden de 26 de marzo), dispone en su artículo noveno apartado 4 que los proveedores del servicio de consulta telefónica «deberán proporcionar a sus usuarios la posibilidad de solicitar en línea una locución telefónica informativa sobre el precio del servicio».

Ha de tenerse en cuenta además lo dispuesto en el apartado 1 del mismo artículo noveno de la Orden de 26 de marzo donde se establece que *«el contrato para el acceso al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado prestado por entidades titulares de autorizaciones generales tipo D se entenderá perfeccionado por la aceptación por éstos de las llamadas de los usuarios y la consiguiente prestación del servicio»*. Esta previsión normativa pone el acento en la aceptación del operador de las llamadas entrantes, dando por sentado que el usuario conoce las condiciones contractuales. Pues bien, esta situación sólo puede darse en aquellos casos en los que el usuario ha sido previamente informado del coste y de la naturaleza del servicio que va a recibir.

A este respecto, ha de tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo noveno apartado 4 de la Orden de 26 de marzo donde se prevé claramente que los proveedores del servicio de consulta telefónica «deberán proporcionar a sus usuarios la posibilidad de solicitar en línea una locución telefónica informativa sobre el precio del servicio». Por tanto, la interpretación conjunta de las obligaciones de transparencia establecidas por la normativa sectorial, el conocimiento de las condiciones de prestación de servicio requerido para la perfección del contrato y lo dispuesto en la disposición transcrita, se llega a la conclusión de que los operadores prestadores del servicio de consulta sobre números de abonado deben dar la posibilidad de que sea el usuario llamante quien decida si quiere recibir esta información y si el usuario opta por recibirla, proporcionarla de manera efectiva.

Lo anterior se concretaría, en la práctica, en la obligación de posibilitar que el usuario decida si quiere o no escuchar la información sobre el precio del servicio (sea a través de una primera locución o de cualquier otro procedimiento técnico), de modo que, una vez el usuario hubiera optado por recibir la información, el proveedor del servicio de consulta le informara del precio del servicio mediante la emisión de una segunda locución.

No obstante, el proveedor del servicio de consulta podría optar bien por emitir la doble locución a la que nos referimos más arriba, o bien emitir **directamente** una locución en la que se informe al usuario de los precios del servicio.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En otras palabras, la normativa sectorial y, en particular, el artículo 9.4 de la Orden obligan al operador que presta el servicio de consulta sobre números de abonado a ofrecer al usuario llamante la posibilidad de escuchar una locución en la que se le informe de los precios del servicio. Esta obligación tiene como objetivo último facilitar al usuario el conocimiento de los precios del servicio de consulta por lo que su cumplimiento puede alcanzarse, bien permitiendo al usuario decidir si quiere recibir la información relativa a los precios del servicio y a la identidad del operador (que supone en la práctica la emisión de dos locuciones informativas), o bien por emitir directamente una locución en la que se informe sobre la identidad del operador y los precios de los servicios.

De acuerdo con lo señalado en los párrafos precedentes y al objeto de favorecer la transparencia en el mercado, esta Comisión entiende que los operadores que prestan el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deben –según dispone el artículo 9.4 de la Orden citada- ofrecer al usuario la posibilidad de recibir una locución en la que se le informe de los precios de los servicios que prestan a través del número del rango 118AB de que se trate. No obstante, si el operador prefiriera no ofrecer al usuario la posibilidad de elegir entre recibir o no la información, podría cumplir sus obligación de informar al usuario emitiendo directamente una locución en la que se le informe tanto de los precios como de la identidad del operador asignatario de la numeración del rango 118AB.

En su escrito de alegaciones, la representación de la entidad CONDUIT consideraba que la interpretación que esta Comisión realiza de la normativa sectorial y, en particular, del artículo 9.4 de la Orden de 26 de marzo de 2003, *«es errónea y contraria al sentido claro de dicha cláusula»* y que *«la imposición por vía administrativa de una obligación regulatoria adicional y costosa sin una base legislativa pero solamente por analogía con otro servicio que sí que tiene una obligación legislativa específica y clara (el servicio de tarificación adicional, según el artículo 18 Orden PRE/361/2002 de 14 de febrero), vulnera [sus] derechos fundamentales»*. Esta Comisión no comparte las manifestaciones expresadas por la representación de CONDUIT y considera que la interpretación efectuada del artículo 9.4 resulta de la literalidad de la propia norma y de las obligaciones establecidas por la normativa sectorial.

Igualmente, y en relación con la imposición de la obligación de ofrecer una locución en la que se informe de los precios del servicio de consulta, la entidad «11811» señalaba en su escrito de alegaciones que *«la estructura del mercado de los servicios de consulta telefónica arroja unas características muy particulares que hacen que las llamadas de consulta a los 118AB se*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

diferencien de otros medios de consulta, como puede ser Internet o las guías gratuitas, en su rapidez e inmediatez. Sin duda los consumidores deben estar informados de los precios, pero la reiteración a un mismo usuario habitual de la misma información ya conocida en cada una de sus llamadas a cualquiera de los números 118AB podría provocar hastío y rechazo en el consumidor ya que se perdería parte de la inmediatez que caracteriza al servicio». Esta Comisión considera que, si bien es cierto que la fijación de una doble locución informativa tal y como se derivaría del tenor literal de lo dispuesto en el artículo 9.4 de la Orden de consultas pudiera afectar a la inmediatez del servicio, no es menos cierto que la opción de emitir directamente una sola locución informando sobre los precios de los servicios no sólo mejoraría la rapidez sino que redundaría en una mayor transparencia y seguridad en este nuevo mercado, compensan con creces sus eventuales desventajas.

Por otra parte, señala la entidad «11811» que establecer la obligación de informar sobre los precios del servicio a través de una locución *«beneficia sin duda al operador dominante que tiene establecido, desde la etapa de monopolio, una estructura de precio por llamada a un precio subvencionado en el contexto de la prestación del servicio universal»*.

Tampoco se comparte el planteamiento de la entidad «11811». Esta medida beneficia a los usuarios de los servicios de consulta y no a ningún operador concreto. Cada operador presenta unas características de servicio diferenciadas y adapta su estructura de precios al servicio que ofrece. Una correcta información al usuario sólo puede beneficiar a aquellos operadores que en un mercado liberalizado ofrezca un mejor servicio a un precio adecuado. Además, las limitaciones que sobre la base de la Resolución de esta Comisión de fecha 6 de febrero de 2003¹ se impusieron a la utilización del número 11818 para la prestación de servicios adicionales como, por ejemplo, la progresión de llamada, no pueden situar a esta numeración en el mismo nivel que el resto de los números del rango 118AB. En cuanto a la subvención del precio del servicio de consulta en el ámbito del Servicio Universal, esta Comisión no puede sino reiterar lo que ya se señalaba en la Resolución citada cuando se afirmaba que *«por el momento, es TELEFÓNICA el operador que asume el coste derivado de la prestación del servicio universal, al no estar en funcionamiento el Fondo Nacional del Servicio Universal»*. Por tanto, no nos

¹ Resolución por la que se resuelve el Recurso potestativo de reposición interpuesto por Telegate España, S.A. en relación con el Acuerdo del Consejo de fecha 7 de noviembre de 2002, sobre la solicitud de Telefónica de España, S.A.U. de números cortos 118AB para el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

encontramos ante la existencia de un precio subvencionado sino del establecimiento de un precio asequible (gratuito cuando la llamada se realiza desde teléfonos públicos de pago) conforme a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento de Servicio Universal.

3. Sobre la modificación de los títulos de asignación de números del rango 118AB.

Como ya se ha mencionado en la presente Resolución, el artículo 30 de la LGTel atribuye a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el ejercicio de la competencia estatal de gestión del Espacio Público de Numeración y para el ejercicio de las facultades de administración y control, inherentes a la gestión del mismo.

Por su parte, el Real Decreto 225/1998, en su artículo 13, habilita a esta Comisión para, mediante resolución motivada, *«imponer condiciones específicas para el uso de los recursos asignados en el momento de la asignación o con posterioridad, cuando así sea preciso, teniendo en cuenta las características de los recursos asignados o del servicio para el que éstos se van a utilizar»*.

En este sentido, el artículo 17 del Real Decreto 225/1998 dispone que *«la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá modificar o cancelar las asignaciones efectuadas (...) cuando así lo exijan motivos de utilidad pública o interés general, incluyéndose en éstos la necesidad de garantizar una competencia efectiva y justa»*.

A la vista de la normativa citada, esta Comisión entiende que, en el caso que nos ocupa, se dan los requisitos necesarios para proceder a la modificación de los títulos de asignación de numeración del rango 118AB otorgados hasta el momento.

Como ya se señalaba en la Resolución de 10 de julio de 2003, la obligación de informar al usuario del precio de los servicios de información prestados por los operadores asignatarios de un número del rango 118AB, no sólo persigue la defensa del usuario o, utilizando los términos de la Ley 12/1997, el beneficio de los ciudadanos, sino que trata también de fortalecer la base sobre la que ha de construirse un mercado que está dando sus primeros pasos en un entorno liberalizado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De este modo, impulsando el cumplimiento de las obligaciones de transparencia que la normativa impone a los operadores, se fortalecerá la confianza de los usuarios en los nuevos servicios y en los nuevos oferentes, despejándose las dudas que pueden generar en el usuario operadores todavía poco conocidos. Asimismo, la transparencia permitirá que todos los operadores puedan competir en igualdad de condiciones siendo el usuario quien, con el conocimiento de las distintas opciones, elija el operador que en cada momento satisfaga su interés.

Por tanto, en esta ocasión no sólo concurren motivos de utilidad pública para que se proceda a la modificación de los títulos de asignación de numeración, sino también razones de interés general y de fomento de la competencia en el mercado de la información telefónica sobre números de abonado.

De conformidad con lo anterior, esta Comisión procederá a la modificación de la totalidad de los títulos de asignación de numeración del rango 118AB otorgados hasta la fecha y se incluirá el siguiente párrafo:

«El operador prestador del servicio de información telefónica sobre números de abonado deberá informar al usuario llamante de su identidad y del precio de los servicios que ofrezca a través del número del rango 118AB que en la presente Resolución se le asigna. Esta información podrá ser ofrecida de modo que sea el propio usuario quien decida si desea o no recibirla o, en su defecto, deberá consistir en una locución automática que se emitirá en todas las llamadas. Tanto la invitación que se haga al usuario para que pueda conocer los precios del servicio como, en su caso, la información que se le ofrezca cuando no se realice la invitación, habrá de emitirse tan pronto se inicie la comunicación y con carácter previo a la prestación del servicio».

4. Sobre el modo en que ha de ofrecerse la locución al usuario.

Tanto en el supuesto de que el proveedor del servicio de consulta opte por ofrecer al usuario la posibilidad de decidir si quiere o no escuchar la locución informativa sobre los precios del servicio de consulta, como si opta por emitir directamente la locución informativa, esta Comisión considera que la locución informativa deberá cumplir los criterios que a continuación se desarrollan en relación con el modo en que el operador ofrezca la información.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a) Precio al que puede ofrecerse la locución para el usuario final.

La forma en que se ofrezca la información sobre los precios de los servicios de consulta debe permitir no sólo la perfección del contrato mediante el conocimiento del precio del servicio, sino también la renuncia a contratar a un coste adecuado o, lo que es lo mismo, que el usuario que llama a un número del rango 118AB no pague por la información que le invita a conocer el precio de los servicios o en la que se le informa del mismo de forma efectiva tanto como si se le estuviera prestando el servicio de consulta.

Por este motivo, esta Comisión considera que los prestadores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado deben ofrecer al usuario la posibilidad de conocer el precio de los servicios que prestan a través de los números del rango 118AB que tuvieran asignados y/o comunicar el precio de los mismos de forma gratuita para el usuario o, como máximo, al precio de una llamada metropolitana o una llamada de fijo a móvil, respectivamente si la llamada tiene su origen en redes fija o móviles.

Serán los prestadores del servicio de consulta los que decidan el precio que pagará el usuario por recibir esta información, aunque en todo caso, y como acabamos de señalar, el precio a pagar no podrá ser superior al que corresponda a una llamada metropolitana o, en el caso de las redes móviles, al que corresponda a una llamada de móvil a fijo, en ambos casos en la franja horaria correspondiente al momento en que se realice la llamada.

No obstante lo anterior, ha de tenerse en cuenta que la decisión que los operadores del servicio de consulta adopten en relación con el precio que haya de cobrarse al usuario llamante por la locución en la que se le ofrezca la posibilidad de conocer el precio del servicio o en la que efectivamente se le informe del mismo en nada afecta a los pagos que hayan de realizarse en interconexión por el servicio prestado por los operadores de acceso al operador que presta el servicio de consulta. Es decir, el operador del servicio de consulta habrá de pagar el precio que corresponda por los servicios de acceso y facturación y gestión de cobro que le sean proporcionados por el operador de acceso².

En relación con la fijación del precio de las locuciones, la representación de ASTEL señala que dejar a los operadores prestadores de los servicios de

² Nótese que en los casos en los que el operador del servicio de consulta haya establecido que el precio de la información sea gratuito para el usuario llamante, el operador de acceso no presta el servicio de facturación y gestión de cobro por la locución.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consulta la determinación de los precios que hayan de facturarse al usuario por la locución informativa supone importantes dificultades e imposiciones para los operadores que les proporcionan el acceso. Así, supondría *«imponer al operador de acceso el precio a cobrar por el servicio soporte a la llamada a los servicios de consulta (...) cuando deben ser los operadores de acceso los que establezcan el mismo ya que es un servicio prestado por ellos»*. En este sentido, ha de señalarse que, no es esta Comisión, sino el artículo 9.2 de la Orden de 26 de marzo de 2002 la que establece que *«los proveedores del servicio (...) fijarán libremente los precios que se 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»*. Teniendo en cuenta que la locución en la que se ofrece al usuario informando de los precios del servicio forma parte del mismo, es lógico que sea el propio operador asignatario de la numeración del rango 118AB el que decida a qué precio ofrece la locución informativa dentro de los límites a los que nos hemos referido más arriba.

Igualmente, a juicio de ASTEL, que los operadores asignatarios de numeración del rango 118AB decidan el precio a cobrar por la locución informativa supondrá para los operadores de acceso la realización de *«costosas inversiones en los sistemas de facturación para su adaptación al sistema y que pudieran facturar de forma diferente al usuario en función de cuánto se desee cobrar el prestador de servicio por la información sobre el precio»*. Esta afirmación de ASTEL no puede ser considerada por dos razones. La primera es que la realización de las inversiones a las que esta Asociación se refiere sólo afectan *necesariamente* a los operadores dominantes de redes telefónicas en tanto son los únicos obligados conforme al artículo 9.3 de la Orden de 26 de marzo a incluir en las ofertas de acceso especial a sus redes un servicio de facturación y cobro de los precios que los proveedores del servicio de consulta hayan establecido para sus usuarios. Es decir, del mismo modo en que los operadores que no tienen la consideración de dominantes pueden no prestar acceso a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado distintos a aquél sobre el que se presta el servicio en el ámbito de las obligaciones de servicio universal, tampoco tienen la obligación de realizar ningún tipo de inversión para realizar las labores de facturación y cobro. Será su propio interés y el de sus usuarios de acceso directo el que les mueva a realizar las inversiones necesarias para permitir que sus usuarios accedan a los servicios de consulta de los distintos operadores, no las obligaciones que se impongan a los operadores asignatarios de numeración del rango 118AB.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En segundo lugar, las inversiones y desarrollos que hasta la fecha han realizado los operadores de acceso para el cumplimiento de la obligación de información sobre el precio de los servicios en el ámbito de los servicios de tarificación adicional son adecuados para facilitar el cumplimiento de las obligaciones que en la presente Resolución se explicitan y que afectan a los operadores asignatarios de numeración del rango 118AB.

Por su parte, la representación de la entidad “11811” ha puesto de manifiesto que los límites económicos establecidos para la tarificación de la locución informativa sobre los precios del servicio no permitiría siquiera cubrir los costes. Pues bien, sin entrar a valorar esta afirmación puesto que depende en gran medida del modo en que cada operador presta el servicio, los límites establecidos responden única y exclusivamente al interés del usuario que cuando realiza una llamada para que le sea prestado un servicio espera, razonablemente, que sólo se le cobre el precio de un servicio si éste se le presta de forma efectiva. Si la información sobre los precios del servicio no le satisface y decide no continuar con la comunicación, desde luego, el usuario no espera que se le cobre más de lo que costaría una llamada ordinaria. La deslocalización de los servicios de consulta telefónica sobre numeración de abonados no permite que el usuario conozca el lugar al que se dirige su llamada, por lo que parece lógico suponer que cuando realiza una llamada desde un terminal de telefonía fija cuente con que está realizando una llamada metropolitana y que cuando utiliza un terminal de telefonía móvil no espere pagar más de lo que pagaría por una llamada de móvil a fijo, en ambos casos en la franja horaria en que se realice la llamada.

En este mismo sentido, la representación de TELEFÓNICA plantea los inconvenientes de orden operativo que podían plantearse con la fijación de diferentes tarifas para la prestación de la locución y propone la aplicación de una tarifa única y fija para la locución en la que se informe al usuario de los precios y que sería destinada exclusivamente a remunerar los recursos de red empleados por el operador que encamina la llamada. La solución propuesta por TELEFÓNICA no es incompatible con la que se establece en la presente Resolución dado que, si bien se permite a los operadores que prestan el servicio de consulta situarse entre la gratuidad de la locución para el usuario y el precio de una llamada metropolitana o el de una llamada de fijo a móvil dependiendo de que la red de origen de la llamada sea una red móvil o fija, la práctica del sector y las limitaciones técnicas de los operadores de acceso para la apertura de distintos registros de facturación llevará a que los distintos operadores se sitúen en no más de tres o cuatro opciones dentro de la horquilla que se le ofrece. Establecer un precio fijo supondría privar a los operadores de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la posibilidad de ofrecer la información sobre tarifas de forma gratuita en interés del usuario y del mercado, debiéndose dejar abierta esta posibilidad.

En definitiva, el operador asignatario de numeración del rango 118AB deberá ofrecer al usuario la posibilidad de conocer en línea los precios de los servicios de consulta de modo que sea el propio usuario quien decida si quiere o no escuchar esta información o, en los casos en los que no ofrezca esta posibilidad al usuario, deberá informarle de los precios de los servicios que ofrece a través del número del rango 118AB que tenga asignado. Tanto la locución en la que se ofrezca al usuario la información sobre los precios del servicio, como la locución en la que se le informe de forma efectiva de los mismos, deberá prestarse a través de una locución que, a elección del operador que presta el servicio de consulta, podrá ser gratuita para el usuario o tarificable. Cuando el operador opte por tarificar la locución, el precio no podrá ser superior al de una llamada metropolitana cuando la llamada tenga su origen en una red fija, o de una llamada de móvil a fijo cuando la llamada se realice desde una red móvil, en ambos casos en la franja horaria en la que se realice la llamada.

b) Duración de la locución informativa.

Como ya se ha señalado, esta Comisión considera que el operador que presta el servicio de consulta debe informar al usuario de su identidad y ofrecerle la posibilidad de conocer los precios de los servicios que presta a través del número del rango 118AB que tuviera asignado, de manera que sea el propio usuario quien, invitado a conocer esta información, decida en cada caso si quiere o no recibirla. En los casos en los que no se ofrezca al usuario llamante la posibilidad de elegir entre recibir o no la información sobre los precios del servicio, el operador deberá emitir dicha información en todas las llamadas que reciba.

Pues bien, en las alegaciones de buena parte de los operadores interesados se exponían diversas cuestiones en relación con la duración de la locución en la que se informa al usuario de los precios de los servicios de consulta que han sido recogidas en los Antecedentes de Hecho de la presente Resolución.

Así, distintos operadores partían de la posibilidad de establecer una duración fija para las locuciones que ofrecieran todos los operadores que prestan el servicio de consulta, planteándose tiempos de entre 10 y 20 segundos de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

duración. En opinión de los operadores, el establecimiento de una duración fija facilitaría la adaptación de los sistemas de facturación al cumplimiento de las obligaciones que la normativa les impone.

Esta Comisión ha considerado necesario atender a las solicitudes de los operadores en lo que se refiere a la duración de la locución para facilitar la adaptación de los mecanismos de facturación de los operadores de acceso, optándose por un modelo similar al recogido en la Resolución de 5 de mayo de 2003, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se establece el procedimiento de migración de la numeración de los servicios de tarificación adicional. En el Resuelve cuarto de la citada Resolución se establece que la locución que hayan de ofrecer los prestadores de servicios de tarificación adicional tendrá una duración de 15 segundos seguida de un período de espera o guarda de 5 segundos adicionales.

Teniendo en cuenta que se trata de una medida que ha sido implementada por los operadores de acceso para los servicios de tarificación adicional y que, técnicamente, el modo en que se presta el servicio de consulta sobre números de abonado comparte buena parte de la operativa de los servicios de tarificación adicional, se entiende conveniente adoptar idéntica duración para las locuciones que hayan de ofrecerse en las llamadas dirigidas a los números del rango 118AB: 15 segundos para la locución y 5 segundos de espera adicionales.

El establecimiento de este tiempo de espera o de guarda de 5 segundos tiene por objeto permitir al usuario llamante que, una vez finalizada la locución, pueda proceder, si así lo estima conveniente, a interrumpir la comunicación antes de que se inicie la prestación del servicio y su tarificación a precio completo.

Por tanto, durante el tiempo que dure la locución o durante el tiempo de espera de 5 segundos que sigue ésta, el usuario podrá interrumpir la comunicación y, en ambos casos, el precio será, como máximo, el que corresponda a una llamada metropolitana o, en el caso de las redes móviles, el de una llamada de móvil a fijo, en ambos casos en la franja horaria correspondiente al momento en que se realice la llamada.

c) Contenido de la locución.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En lo que se refiere al contenido de la información que se ofrece al usuario llamante, esta Comisión considera imprescindible que todos los prestadores se identifiquen debidamente ante el usuario, sea a través de su nombre comercial o razón social, sea por medio de su número cuando éste coincida con su nombre comercial y se haya informado de esta circunstancia a esta Comisión para su inscripción en el Registro Especial de Titulares de Licencias individuales o de Autorizaciones generales.

La información sobre la identidad del operador que presta el servicio de consulta deberá emitirse tanto en los casos en que el operador ofrezca al usuario la posibilidad de recibir los precios del servicio, como en los que directamente emita la locución informativa.

En cuanto al contenido de la información sobre precios, el hecho de que los precios de los servicios de consulta telefónica sobre numeración de abonados puedan variar en función de la red desde la que se origina la llamada, implica que un mismo operador puede presentar distintas tarifas para un mismo servicio según el usuario llame desde una red de acceso u otra. La opción más adecuada es que los distintos prestadores adapten la información que proporcionan al usuario llamante a la red desde la que está realizando la llamada, de manera que la información ofrecida sea la correcta para cada llamada en función del origen de la misma. Sin embargo, en los distintos escritos de alegaciones remitidos por los interesados en el presente Procedimiento, se ponía de manifiesto que no era técnicamente viable la adopción de esta medida, entre otras razones, porque los procedimientos de portabilidad impedían la identificación del operador de red desde el que se realiza la llamada en un tiempo adecuado, así como por la imposibilidad de identificar la red de origen cuando el operador que presta el servicio de consulta no recibe el número llamante.

En atención a estas razones de índole técnica, los distintos operadores ofrecieron diferentes soluciones a las que ya se ha hecho mención en los Antecedentes de Hecho de la presente Resolución. Así, TELEFÓNICA ha propuesto que se ofrezca el precio del servicio que corresponda a la red que proporcione el acceso al operador asignatario de la numeración 118AB.

ASTEL ha propuesto la adopción de un criterio por el que el operador informe de los precios máximos del servicio, diferenciando entre las redes fijas y las redes móviles.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por su parte, CONDUIT propone que se adopte una solución en la que se informe del precio del servicio desde la red de Telefónica de España, S.A.U., informando de que el precio desde otras redes puede variar, procurando mantener actualizada la información sobre tarifas en su web según el origen de la llamada y que sus teleoperadores dispusieran de esta información para atender a los usuarios que se la solicitaran.

Asimismo, la representación de la entidad INFORMACIÓN DIRECTA ofrece dos posibilidades: que sea el operador de acceso quien informe de los precios del servicio a sus usuarios de acceso a través de una locución o que el operador de acceso informe exclusivamente del precio que recibe por la prestación de su servicio, pero no del precio que el operador de red cobra al usuario.

En relación con la propuesta de TELEFÓNICA, ha de señalarse que, si bien se trataría de un criterio objetivo, cuando los accesos especiales de los operadores dependieran de las redes de operadores con un número pequeño de usuarios de acceso directo, la información proporcionada sería poco representativa y al usuario no le sería posible realizar comparaciones objetivas entre las distintas tarifas.

Por otra parte, la propuesta de ASTEL por la que se podría proceder a informar de los precios máximos del servicio, resultaría perjudicial para los operadores que ofrecen el servicio de consulta. Informar únicamente del precio más alto del servicio, además de no ser necesariamente representativo (puesto que muy posiblemente se ofreciera el precio del servicio para las llamadas realizadas desde el operador móvil de precios más elevados y en la franja horaria para la que se hubieran establecido los precios más altos), supondría un importante freno comercial para los operadores que prestan el servicio de consulta y un agravio comparativo respecto de los precios informados por el operador obligado a la prestación del servicio de consulta en el ámbito del servicio universal cuyo precio es igual para todas las redes de acceso.

Igualmente, ha de rechazarse la propuesta que pretende la imposición de esta obligación a los operadores de acceso. Nos encontramos ante un Procedimiento que tiene por objeto modificar las Resoluciones de asignación de numeración para la imposición de obligaciones a los asignatarios que son quienes, de conformidad con la normativa vigente, fijan el precio de sus servicios para los usuarios de los distintos operadores de acceso. En este mismo sentido, tampoco es aceptable que el operador que presta el servicio de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consulta sólo informe del precio que recibe por el servicio, puesto que es a él a quien corresponde la fijación del precio que se factura al usuario.

En definitiva, a la vista de las alegaciones de los interesados, esta Comisión considera que, mientras no sea técnicamente viable la adopción de una solución que permita identificar de forma automática la red de acceso desde la que se realiza la llamada, el operador deberá informar a través de la locución, al menos, de los precios del servicio de consulta desde la red de Telefónica de España, S.A.U., advirtiéndolo que el precio puede variar en función de la red de origen de la llamada y que el teleoperador que atiende la llamada dispone de las tarifas completas del servicio. Los teleoperadores deberán disponer de la totalidad de las tarifas actualizadas del operador asignatario del número del rango 118AB que recibe la llamada y deberán informar al usuario que así se lo solicite.

La adopción de esta medida ofrece al usuario un precio suficientemente representativo, ya que se tratará del precio que corresponde a las llamadas que tengan su origen en el operador que cuenta con una mayor cuota de usuarios de acceso directo.

Por último, el hecho de que se informe al usuario de que el precio puede variar en función de la red de origen y de la posibilidad de solicitar la información concreta a los teleoperadores que atienden la llamada, permite que la información sea veraz y completa.

El contenido de la información sobre el precio de los servicios será el mismo tanto en los casos en los que el operador ofrezca al usuario la posibilidad de recibir la información sobre precios, siendo el propio usuario quien decide recibirla o no, como en los que, al no ofrecer el operador esta posibilidad, se emita la información en la totalidad de las llamadas que se reciban en el número del rango 118AB que el operador del servicio de consulta tuviera asignado.

5. Operadores del servicio de consulta que quedan exentos del cumplimiento de ciertas obligaciones a las que se refiere el apartado anterior.

Las obligaciones a las que se refiere el apartado anterior tenían su origen en la necesidad de facilitar la perfección del contrato mediante la concurrencia de los elementos constitutivos de la relación contractual. Como ya se señaló en el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

apartado tercero de la presente Resolución, la información sobre el precio del servicio constituye un elemento esencial de la relación contractual que une al usuario y al prestador del servicio de consulta. Por tanto, si pudiera razonablemente presumirse que el usuario conoce el precio del servicio de consulta, la imposición de la obligación anterior carecería de sentido.

En este sentido, la representación de JAZZTEL señalaba en su escrito de alegaciones que *«no se puede establecer de manera única, general y obligatoria la forma en que dicha información se ha de ofrecer al usuario, sino que, se han de establecer diversos mecanismos para poder ofrecer esa información previa a los usuarios, garantizando que en todo caso sea suficiente»*. En concreto, JAZZTEL señala que presta el servicio de consulta telefónica sobre numeración de abonados mediante dos números del rango 118AB que le fueron asignados por esta Comisión y que dicho servicio en la actualidad sólo se encuentra disponible para sus clientes de acceso directo. Ambos números no se encuentran incluidos en los Acuerdos de interconexión firmados por JAZZTEL y no ha sido solicitada la apertura en interconexión a ningún otro operador, por lo que sólo los usuarios de acceso directo de JAZZTEL pueden acceder al servicio. Al tratarse de un servicio al que sólo pueden acceder los clientes de acceso de JAZZTEL, esta entidad ha podido comunicar a todos ellos las condiciones, funcionamiento y tarifas del servicio y esta información se les proporciona a los clientes de JAZZTEL al darse de alta como clientes de acceso en el servicio telefónico fijo y en las facturas que periódicamente se les giran. De manera que, señala JAZZTEL, *«se cumple escrupulosamente con los principios generales del derecho contractual, en concreto lo relativo al consentimiento de las partes»*.

Esta Comisión considera que los casos que reúnen condiciones a que se ha referido la entidad JAZZTEL constituyen una excepción para la exigencia de emisión de una locución en la que se informe de los precios o se ofrezca al usuario la posibilidad de ser informado. Así, cuando un operador dirige un servicio a un grupo de usuarios restringido e identificado al que comunica por escrito los precios y condiciones del servicio, puede presumirse que el usuario ya dispone de la información que por medio de la locución se le ofrece, por lo que deja de ser necesaria la emisión de ésta.

Ahora bien, si la numeración de acceso restringido, fuera abierta a los usuarios de otras redes, el operador asignatario de esta numeración deberá ofrecer la locución a que se refiere el apartado cuarto anterior y en las condiciones que en dicho apartado se expresan.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por tanto, al párrafo al que se refiere el apartado tercero de la presente Resolución le seguirá el siguiente:

En los casos en los que el servicio de consulta sobre números de abonado sea prestado exclusivamente a un grupo restringido e identificado de usuarios a los que el operador prestador haya comunicado por escrito las condiciones de prestación del servicio, no será necesaria la emisión de la locución a la que se refiere el párrafo precedente.

Por todo cuanto antecede esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

RESUELVE

Primero.- Sustituir las medidas cautelares adoptadas por la Resolución de 10 de julio de 2003 por las medidas establecidas en el cuerpo del presente Acuerdo.

Segundo.- Proceder a la modificación de la totalidad de los títulos de asignación de numeración del rango 118AB otorgados hasta la fecha en la que se adopta la presente Resolución, que incluirán los siguientes párrafos:

El operador prestador del servicio de información telefónica sobre números de abonado deberá informar al usuario llamante de su identidad y del precio de los servicios que ofrezca a través del número del rango 118AB que en la presente Resolución se le asigna. Esta información podrá ser ofrecida de modo que sea el propio usuario quien decida si desea o no recibirla o, en su defecto, deberá consistir en una locución automática que se emitirá en todas las llamadas. Tanto la invitación que se haga al usuario para que pueda conocer los precios del servicio como, en su caso, la información que se le ofrezca cuando no se realice la invitación, habrá de emitirse tan pronto se inicie la comunicación y con carácter previo a la prestación del servicio.

En los casos en los que el servicio de consulta sobre números de abonado sea prestado exclusivamente a un grupo restringido e identificado de usuarios a los que el operador prestador haya



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

comunicado por escrito las condiciones de prestación del servicio, no será necesaria la emisión de la locución a la que se refiere el párrafo precedente.

Tercero.- La información que conforme al Resuelve anterior haya de ofrecerse al usuario llamante por los operadores asignatarios de un número del rango 118AB se ajustará a los criterios a que se refieren los apartados Cuarto y Quinto de los Fundamentos de Derecho de la presente Resolución.

Cuarto.- Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones a que se refiere la medida cautelar adoptada por la Resolución del Consejo de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de 10 de julio de 2003, las medidas a las que se refieren los números precedentes deberán ser efectivas en el plazo de cuarenta y cinco días contados desde la aprobación de la presente Resolución.

Quinto.- Transcurridos seis meses desde la aplicación de los criterios a que se refiere la presente Resolución, esta Comisión, sobre la base de lo dispuesto en los artículos 13 y 17 del Real Decreto 225/1998, previa solicitud de los interesados y a la luz de la experiencia adquirida durante el tiempo de aplicación de la medida, podrá modificar o adaptar la duración y el contenido de la medida en función de las necesidades y deficiencias que, en su caso, se apreciaran.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, 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.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la Resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real