

**INFORME RELATIVO AL PROYECTO DE ORDEN MINISTERIAL POR LA QUE SE MODIFICA 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**

**IPN/CNMC/024/17/SERVICIOS CONSULTA 118AB**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz  
D. Mariano Bacigalupo Saggese  
D. Bernardo Lorenzo Almendros  
D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 3 de octubre de 2017

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su reunión de 3 de octubre de 2017, ha aprobado el presente informe preceptivo a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), relativo al Proyecto de Orden Ministerial por la que se modifica 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.

**I. OBJETO DEL INFORME Y HABILITACIÓN COMPETENCIAL**

**I.1 Objeto y descripción del informe**

Con fecha 26 de julio de 2017 tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de la SESIAD mediante el que solicita a esta Comisión que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), y en el artículo 70.2.I) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), emita informe sobre el *"Borrador de Orden ETU/...../2017 de ....de....de 2017 por la que se modifica 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."*

A tal efecto, se adjunta el borrador del proyecto de orden que modifica la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, que estableció las condiciones que debían cumplir los agentes intervinientes en la prestación del servicio de consulta telefónica a través del código 118AB (en adelante, el Proyecto) junto con la Memoria de Análisis del Impacto Normativo del Proyecto (MAIN).

Constituye, por tanto, el objeto del presente documento analizar el citado proyecto y manifestar el parecer de esta Comisión sobre el mismo.

## **I.2 Habilitación competencial**

El artículo 5.2.a) de la LCNMC establece que esta Comisión participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en los sectores sometidos a su supervisión.

Por otra parte, el artículo 70.2 l) de la LGTel incluye entre las funciones de esta Comisión la de *“ser consultada por el Gobierno y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de comunicaciones electrónicas, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Igualmente podrá ser consultada en materia de comunicaciones electrónicas por las comunidades autónomas y las corporaciones locales. En el ejercicio de esta función, participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en materia de comunicaciones electrónicas”*.

El presente informe se emite, por tanto, en el ejercicio de las mencionadas competencias de asesoramiento y de elaboración del informe preceptivo que ostenta esta Comisión. En particular, la Sala de Supervisión Regulatoria resulta competente para su aprobación en virtud de lo previsto en los artículos 5.3 y 6 (en relación con el artículo 21.2) de la LCNMC y en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

## **II. ANTECEDENTES**

El 4 de abril de 2002 se publicó en el BOE<sup>1</sup> la Orden de Servicios de Consulta<sup>2</sup> en la que se atribuía el código 118AB al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y se establecían las condiciones de prestación de este tipo de servicios en un marco de competencia.

Esta Orden ha sido afectada por varias modificaciones, siendo la más relevante la contenida en la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, que introdujo medidas

---

<sup>1</sup> Boletín Oficial del Estado.

<sup>2</sup> Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

tendientes a garantizar la transparencia en la prestación de estos servicios a los usuarios.

Principalmente, (i) se prohibió la progresión de llamadas desde los números 118AB hacia numeración de tarificación adicional, (ii) se introdujo una segunda locución para este servicio –para informar al usuario del precio de la llamada a partir de la progresión, esto es, una vez terminada ésta por el prestador del servicio de consulta telefónica en el número solicitado-, y (iii) se introdujeron medidas que pretendían adaptar la regulación de estos servicios al marco regulatorio existente en materia de acceso e interconexión en una situación de libre competencia.

Con posterioridad, en el año 2016, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC elaboró y remitió un informe<sup>3</sup> al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (Informe de Supervisión del mercado 118AB) analizando el mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado a la luz de determinados problemas detectados en este tipo de servicios a través de diversas denuncias y expedientes tramitados por esta Comisión. En el informe, se proponía, entre otras, al Ministerio la adopción de las siguientes medidas:

*“(...) 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<sup>4</sup> 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”.*

---

<sup>3</sup> Informe de 20 de diciembre de 2016, 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).

<sup>4</sup> Sistema opt-in: el acceso –las llamadas- a una determinada numeración sólo será posible mediante petición expresa previa del abonado.

Con carácter previo a la elaboración del proyecto de orden, la SESIAD realizó una consulta pública a través del portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital entre los días 25 de marzo y 9 de abril de 2017.

### III. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Proyecto tiene como objeto modificar la Orden de Servicios de Consulta. Concretamente, tal y como se prevé en su exposición de motivos y en la MAIN que acompaña al proyecto, se propone el establecimiento de medidas para alcanzar el justo equilibrio entre la libre prestación de los servicios en un mercado libre y competitivo y el reforzamiento en la garantía de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, incrementando la transparencia y seguridad jurídica en la que se desenvuelven tanto los prestadores de los servicios como sus usuarios. La medida se justifica en la existencia actual de nuevos problemas que experimentan los usuarios, tales como precios desproporcionados o falta de transparencia en la prestación de estos servicios, y en el aumento de conflictividad, constatados tanto por la SESIAD como por esta Comisión, como se puso de manifiesto en el Informe de Supervisión del mercado 118AB.

El Proyecto contiene un único artículo –con cuatro apartados- de modificación de la Orden de Servicios de Consulta, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El citado artículo único del Proyecto modifica los apartados de la Orden de Servicios de Consulta que se detallan a continuación:

- Añade un punto número 2 al apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta, *“Suministro de información a los usuarios”*.
- Modifica la redacción de los puntos 2 y 4 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta, *“Establecimiento de precios, facturación y cobro de las llamadas dirigidas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado prestado por entidades titulares de autorizaciones generales tipo D”*.
- Agrega un último párrafo al apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta, *“Prestación de facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio”*.

Los cambios más relevantes en la Orden de Servicios de Consulta que introduce el Proyecto son los siguientes: (i) exigencia de marcación directa por parte del usuario para recibir el servicio de consulta –esto es, prohibición de sistemas de marcación automática-, (ii) facturación por tiempo, (iii) se facturará por un máximo de 10 minutos, (iv) establecimiento de un sistema opt-in para

las llamadas que tengan un precio superior a 2,5 euros por minuto, (v) se exige una mayor claridad a la locución informativa, (vi) relacionado con lo anterior, la duración de la locución se amplía a 15 segundos y 5 segundos de guarda, y (vii) se proporcionará información sobre el precio por minuto de llamada -no por segundos-.

Por último, el Proyecto prevé que mediante resolución puedan introducirse nuevas facilidades que aporten mayor valor añadido a los servicios de consulta.

## **IV. COMENTARIOS AL PROYECTO**

### **IV.1 Consideraciones generales**

Con carácter general, se valora positivamente el Proyecto remitido por la SESIAD por recoger medidas tendentes a proteger a los usuarios de los servicios de consulta telefónica y dotarlos, por consiguiente, de mayores garantías y transparencia en relación a los servicios prestados a través del rango 118AB –lo que facilitará asimismo la relación entre los operadores del servicio de consulta y los operadores de acceso-, y por eliminar restricciones a la evolución en el mercado de este tipo de servicios, al establecer la posibilidad de que se presten facilidades adicionales, lo que fomentará la competencia entre prestadores de servicios de consulta y el surgimiento de nuevas opciones de servicios para los usuarios. Entre otras, se han incorporado algunas de las propuestas de la CNMC en su Informe de Supervisión del mercado 118AB.

No obstante, se considera necesario realizar a continuación una serie de observaciones sobre aspectos concretos del Proyecto remitido por la SESIAD a este organismo que, en opinión de esta Sala, contribuirán a una mejora de las medidas implementadas y, en particular, al establecimiento de unas reglas más claras de funcionamiento del sector –entre los operadores de acceso y los prestadores del servicio de consulta-.

### **IV.2 Consideraciones específicas**

#### **IV.2.1 Sobre el articulado cuya modificación se propone**

A continuación se recogen las observaciones a las modificaciones propuestas en el Proyecto al articulado de la Orden de Servicios de Consulta.

##### **1.- Modificación del apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta: “Suministro de información a los usuarios”**

El apartado uno del artículo único del Proyecto añade un punto segundo al apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta, en el que se establece que únicamente se podrá acceder al servicio a través de la marcación directa

del usuario en su terminal. Esta medida ya se aplica para los servicios de tarificación adicional<sup>5</sup> o los servicios de mensajes cortos de texto o multimedia<sup>6</sup>.

El nuevo párrafo concluye con que no será válida la contratación en el supuesto de “*marcación automática sin la intervención del usuario del número correspondiente*”. Por tanto, el abonado no deberá pagar por el servicio que no haya solicitado mediante marcación directa.

En ocasiones, la marcación se produce por la introducción en el terminal del usuario de programas que generan las llamadas de forma automática, es el denominado malware –de hecho esta situación se prevé en el segundo párrafo del punto 2 propuesto, cuando afirma que la contratación tampoco será válida en los supuestos en que la marcación se produce como consecuencia de la instalación en el terminal de una aplicación o programa, aunque sea consentida-.

Para estos casos u otros en los que el operador de acceso detectara el incumplimiento de la obligación de marcación directa por el usuario, es conveniente que quede claro que al no ser válida la contratación, tampoco se debe facturar al abonado por el propio operador de acceso, que no es con quien se contrata el servicio de consulta telefónica<sup>7</sup>. Para evitar que se plantee alguna duda sobre el alcance de esta previsión, se sugiere que se añada expresamente la previsión de que no podrá exigirse al usuario el pago por el servicio en estos casos.

Por otro lado, la modificación propuesta no está directamente relacionada con el “suministro de información a los usuarios” a través de los números 118AB, que regula el apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta, sino que encajaría mejor en el apartado noveno de esa Orden en el que se establecen las condiciones de prestación del servicio y cómo se perfecciona el contrato por los usuarios con los prestadores del servicio. Por ello, se sugiere la inclusión del nuevo punto 2 del apartado sexto como un nuevo punto dentro del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta.

Por último, dado que se ha podido comprobar a través de la tramitación de algunos expedientes que en ocasiones se perjudica al usuario final con ciertos tiempos de espera injustificados, por parte del operador prestador del servicio

---

<sup>5</sup> Artículo 14 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 para su uso (en adelante, Orden de los servicios de tarificación adicional).

<sup>6</sup> Apartado 8º del artículo 5 de 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.

<sup>7</sup> Habrá supuestos en los que la detección de este tipo de prácticas se haga con posterioridad a la facturación del servicio –generalmente por quejas del abonado- en cuyo caso se habrá facturado, por lo que debería anularse la facturación y devolverse el importe al abonado.



de consulta, se sugiere que se complete el apartado sexto atendiendo a dicha circunstancia.

**Propuesta:** Se propone que se modifique la redacción del proyecto del segundo párrafo del punto 2 del apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta en los siguientes términos<sup>8</sup>:

*“No será válida la contratación ni podrá exigirse el pago de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que se realice mediante la marcación automática sin la intervención del usuario del número correspondiente (...)”.*

Asimismo, se propone la inclusión de este apartado en el apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta, a continuación del punto 1, referido a la contratación de estos servicios.

Por último, se propone que se modifique la redacción del punto 1 del apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta en los siguientes términos:

*“Los proveedores de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado deberán proporcionar a sus usuarios, al menos la información actualizada, relativa al conjunto del territorio nacional, sobre el contenido de las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones. Dicha información deberá suministrarse de forma eficaz y sin dilaciones y tiempos de espera injustificados”.*

## **2.- Modificación del punto 2 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta**

Sin perjuicio de que se compartan las propuestas contenidas en el punto 2 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta (referente al “Establecimiento de precios, facturación y cobro de las llamadas dirigidas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado”), se formulan las siguientes observaciones:

- a) Apertura de la numeración 118AB de importe inferior a 2,5 euros por minuto

Entre otras medidas, el penúltimo párrafo del punto 2 –tal como se modifica-, establece una limitación a la facturación de las llamadas a 10 minutos como máximo. Además, el último párrafo del punto 2 reza así –con la modificación propuesta-: “Los números cuyas llamadas tengan un precio superior a 2,5 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos, sólo serán accesibles previa petición formal y expresa del usuario”.

---

<sup>8</sup> De aquí en adelante, el añadido que se proponga a lo largo de este informe figurará subrayado y las supresiones en modo tachado.

De todos los conflictos que durante los últimos años se han planteado ante la CNMC como consecuencia de la negativa de apertura de numeración 118AB por parte de Orange Espagne, S.A., Vodafone España, S.A. o Telefónica de España, S.A., sólo en uno el precio solicitado era inferior a 2,5 euros por minuto<sup>9</sup>. Por lo tanto, en la mayoría de los casos es el precio al usuario final el que ha determinado la negativa de los operadores a abrir su red a este tipo de numeración.

En la actualidad, el punto 5 del apartado decimotercero de la Orden de Servicios de Consulta –en relación con el punto 6 de ese mismo apartado- permite excepcionar en algunos casos la apertura de un número 118AB, al no establecer una interoperabilidad plena de esta numeración –como ocurre con la numeración geográfica o de tarificación adicional- y prever en términos generales que debe garantizarse una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final.

Esta previsión, como es conocido por el Ministerio, ha generado bastante conflictividad en el sector y ante la CNMC, al ser bastante difícil determinar cuál es la oferta suficiente de proveedores de estos servicios. Se ha dado la situación de que algunas redes de acceso han denegado la apertura de la numeración 118AB por la existencia de esta particular regulación de la interoperabilidad respecto de estos servicios. A estos efectos, hay que tener en cuenta que hay 90 números 118AB atribuidos y abiertos para su asignación por esta Comisión –por lo que, dependiendo del interés comercial de cada momento, puede haber hasta 90 operadores de servicios de consulta habilitados para la prestación del servicio-, y que estos operadores, desde que están habilitados, pagan o deben pagar la tasa de numeración anual (de 12.000 euros).

Sin embargo, esta regulación específica de los servicios de consulta telefónica puede no tener suficiente justificación teniendo en cuenta que a día de hoy sigue sin desarrollarse un conjunto de criterios claro y no discriminatorio para determinar lo que es una oferta “suficiente o adecuada” de prestadores de este tipo de servicios y en el proyecto remitido se establecen medidas de control indirecto de la facturación al usuario –compartidas por esta Comisión-, que acercan el tratamiento de esta numeración a la de tarificación adicional, contenida en la Orden de los servicios de tarificación adicional (ver nota al pie 5).

Así, al incluirse (i) un sistema opt-in para cualquier número 118AB con un precio superior a 2,5 euros/minuto; y (ii) un límite de facturación al usuario de 10 minutos de duración de la llamada –de forma que, en su caso, la duración

---

<sup>9</sup> Resolución de 13 de junio de 2017 del conflicto de interconexión interpuesto por Delimax Concept, S.L. contra Telefónica de España, S.A. en relación con la apertura del número 11838 en la red de este último (CFT/DTSA/019/16).



restante de la llamada no se cobrará al usuario y claramente se desincentiva la extensión de la duración la llamada-, se introduce un límite en el cobro máximo por estas llamadas más restrictivo que el actual límite para la numeración de tarificación adicional<sup>10</sup>.

Por todo lo anterior, se plantea al Ministerio si no es más adecuado que se garantice que la numeración 118AB de importe igual o inferior a 2,5 euros/minuto será accesible siempre desde cualquier red, aplicando las reglas generales de la interoperabilidad de las numeraciones asignadas, lo que dejaría sin efecto lo dispuesto en el apartado decimotercero 5 para estos supuestos.

Al hilo de lo anterior, se considera que debería valorarse el incumplimiento de la obligación tributaria del pago de la tasa de numeración 118AB – incumplimiento de una condición general que han de cumplir los operadores<sup>11</sup>- como un criterio que en la práctica puede servir de forma más objetiva al control de determinados operadores prestadores de estos servicios, sin necesidad de dejarlo al criterio discrecional de los operadores de acceso –que, como se ha visto, ha devenido en conflicto en multitud de ocasiones-.

Por ello, se recuerda una de las propuestas contenidas en el apartado VII, c) del Informe de Supervisión del mercado 118AB, consistente en regular la posibilidad de cancelar la asignación de la numeración cuando se produzca un impago de la tasa a sufragar por dicha asignación. Para ello sería necesaria la modificación del apartado 2 del Anexo I de la LGTel, así como del artículo 62 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

Esta previsión sería coherente con la prevista para el impago de la tasa por reserva del dominio público radioeléctrico (artículo 64.4 de la LGTel).

**Propuesta:** Por todo ello, se propone que se incluya la siguiente redacción en el primer párrafo del punto 5 del apartado decimotercero de la Orden de Servicios de Consulta con la siguiente redacción:

---

<sup>10</sup> Una llamada de 30 minutos –duración máxima de llamadas a numeración de tarificación adicional- a un euro por minuto desde una red fija, que es el precio máximo de la numeración excluida del sistema opt-in en tarificación adicional, supondría abonar 30 euros. Aplicando los límites recogidos en el Proyecto, una llamada a un 118AB con un precio máximo de 2,5 euros por minuto supondría una factura de 25 euros, inferior a los 30 euros posibles del ejemplo de tarificación adicional.

<sup>11</sup> En virtud del artículo 17.b) del Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

“**Decimotercero.** *Atribución del código «118»*”

*5. Los números pertenecientes al rango atribuido en este apartado cuyas llamadas tengan un precio igual o inferior a 2,5 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos, podrán ser accesibles desde las redes de los operadores del servicio telefónico disponible al público. El resto de los números pertenecientes al rango 118AB podrán serlo, en virtud de las consideraciones siguientes”.*

Se propone iniciar las modificaciones normativas necesarias para regular la posibilidad de cancelar las asignaciones de numeración cuando se produzca el impago de la tasa que grava la asignación.

b) Facturación por segundos

El proyecto remitido incluye en el segundo párrafo del punto 2 del apartado noveno la previsión de que el precio del servicio de consulta se “*facturará siempre por tiempo, sin que pueda aplicarse una cuota de establecimiento de llamada o similar*”, lo que excluye que se facture un importe fijo por llamada/servicio. La exigencia de facturar por el servicio realmente consumido se establece en el artículo 87 de la Ley de consumidores y usuarios<sup>12</sup>.

Sin embargo, como medida para contribuir a dotar a este servicio de una mayor transparencia y seguridad para los usuarios, la información sobre el precio se indicará por minuto para que los usuarios tengan una percepción más correcta de lo que se les va a cobrar, pero se les facturará la llamada por segundos. Por ello, sería conveniente que se dejara constancia de la diferencia entre el formato de la información sobre el precio y el de facturación, para evitar confusiones en su aplicación.

**Propuesta:** Se propone que se modifique el segundo párrafo del punto 2 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta sustituyendo la referencia a “facturación por tiempo” por “facturación por segundos” con el siguiente texto:

*“El precio del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se facturará siempre por ~~tiempo~~ segundos, sin (...)”.*

---

<sup>12</sup> Artículo 87 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre: *Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad.*

*Son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular: [...]*

*5. Las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva.[...]”.*

c) Precio minorista

La Orden de Servicios de Consulta contiene previsiones que afectan al ámbito mayorista y minorista. Como ya se ha señalado anteriormente, el Proyecto introduce, en el último párrafo del punto 2 del apartado noveno de la Orden, un sistema opt-in para contratar a los operadores cuyas llamadas tengan un precio superior a 2,5 euros por minuto –de forma que sólo serán accesibles previa petición formal y expresa del usuario-.

Debe tenerse en cuenta que con este precio de 2,5 euros por minuto, los operadores del servicio de consulta retribuirán los servicios mayoristas de tránsito, terminación y facturación y cobro, que no pueden ser trasladados al usuario final, de forma adicional. Es decir, los operadores de acceso no pueden incrementar el precio final del usuario, fijado por el operador de servicios de consulta, para justificar los pagos de los citados servicios mayoristas. Esto ya se desprendía de la regulación actual pero se ha comprobado que en algunos casos no es así.

Por ello y para evitar cualquier tipo de confusión, se propone que se incluya una referencia al carácter minorista del precio de 2,5 euros, que es el límite máximo para que un número no esté sujeto al sistema opt-in.

**Propuesta:** Se propone que se incluya el término minorista en relación con el precio de 2,5 euros del último párrafo del punto 2 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta:

*“Los números cuyas llamadas tengan un precio minorista superior a 2,5 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos, (...)”.*

d) Facturación minorista de la terminación/progresión de llamada: modificación de la letra c) del apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta

La nueva exigencia de que se facture por segundos y nunca por un importe fijo exige que se adapte la redacción de la letra c) del apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta que prevé que la facilidad de terminación o progresión de llamada incluya que se informe, con carácter previo a su prestación, *“del precio de la llamada, ya sea fijo o variable por tiempo (por minuto, por segundo, entre otras)”*.

**Propuesta:** Se propone que se modifique letra c) del apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta con la siguiente redacción:

*“c) Con carácter previo a la terminación de la llamada, el prestador deberá informar, bien verbalmente por la persona que atienda al usuario o bien mediante la inserción de una nueva locución, del precio de la llamada, ~~ya sea fijo o variable por tiempo (por minuto, por segundo, entre otras)~~ aunque se facturará por segundos”.*

### 3.- **Modificación del punto 4 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta**

En relación con el cambio propuesto al punto 4 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta, se realizan las siguientes observaciones:

a) Contenido de la locución informativa: servicio descrito

El Proyecto propone cambios en los términos de prestación y contenido de la locución informativa de las condiciones del servicio. Concretamente, añade que la locución debe ser “clara, inteligible, que informe del precio por minuto, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, así como del servicio prestado y de su nombre completo o denominación social”<sup>13</sup>.

Pese a considerarse positivo que se describa cómo debe ser prestada la locución, no queda clara la distinción que se efectúa en el apartado entre “*que se está prestando un servicio de consulta telefónica*” y “*del servicio prestado*”.

**Propuesta:** Por ser términos con similar significado, se propone que se clarifique cuál es la diferencia entre ambos supuestos o la eliminación de una de las dos expresiones, como por ejemplo:

*“clara, inteligible, que informe del precio por minuto, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, ~~así como del servicio prestado~~ y de su nombre completo o denominación social”.*

b) Contenido de la locución informativa: importe del precio del servicio

Aunque es el operador del servicio de consulta el que fija el importe de la llamada, en ocasiones –debido principalmente a los distintos importes que cobran los operadores por los servicios mayoristas- el precio del servicio difiere según quién sea el operador de acceso. Estas diferencias exigirían que los operadores del servicio de consulta informaran del precio con distintas locuciones en función del operador de acceso del llamante.

Ante esta eventualidad, los operadores del servicio de consulta suelen señalar la dificultad técnica y el elevado coste de diferenciar la información en función de la red de acceso. Por ello, se propone que se obligue a que los operadores informen en la locución del precio máximo que se puede cobrar al usuario final, es decir, del precio más elevado de todos los que hayan acordado con los distintos operadores de acceso desde el que se curse la llamada. De esta forma, no habrá sorpresas en la facturación del llamante –o, en algún caso, serán positivas porque el importe cobrado será inferior al anunciado- y se podrá

---

<sup>13</sup> Subrayados los cambios introducidos por el Proyecto.

controlar el respeto del límite de 2,5 euros por minuto para excluir una llamada en el sistema opt-in o no.

**Propuesta:** Se propone que el precio por minuto que se detalle en la locución informativa se corresponda con el más elevado de todos los que se apliquen desde las distintas redes de acceso:

*“clara, inteligible, que informe del precio máximo por minuto, teniendo en cuenta las distintas redes de acceso, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, ~~así como del servicio prestado y de su nombre completo o denominación social~~”.*

c) Precio de la locución informativa

El Proyecto amplía la duración de la locución con la que se informa a los usuarios de las condiciones del servicio.

A juicio de la Sala, debería estar claramente señalado que la locución no debería de exceder del precio de una llamada ordinaria -es decir, de fijo a fijo o, en el supuesto que se efectúe una llamada desde redes móviles, no podrá resultar superior al de una llamada de móvil a fijo-, pues la locución informa de datos directamente relacionados con el servicio como su precio y la identidad del prestador, que entrarían en el ámbito de la información exigida por la normativa de usuarios como información precontractual.

En línea con dicha propuesta, el artículo 12 de la Carta de derechos de usuario dispone que la llamada a un servicio de atención al cliente, facilitando datos precontractuales, tendrá un coste máximo del precio ordinario del servicio telefónico sin recargo<sup>14</sup>.

Al respecto, sobre la cuestión relativa al coste o precio ordinario del servicio, se ha pronunciado recientemente el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en su sentencia de 2 de marzo de 2017 -asunto C-568/15-. En dicha resolución se examina el alcance del artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE, anteriormente transcrito. TJUE determina que *“una interpretación del concepto de «tarifa básica» según la cual los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que la tarifa de una llamada estándar a una línea de teléfono fija geográfica o móvil podría disuadir a los consumidores de hacer uso de una línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato celebrado o para hacer valer sus derechos, en particular en materia de garantía o de desistimiento”*. Es por ello que el TJUE equipara la tarifa básica al coste estándar por una llamada fija geográfica o móvil.

---

<sup>14</sup> Y el artículo 60.4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios señala que *“la información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita (...)”*.

**Propuesta:** Incluir una previsión relativa al coste de la locución informativa que debe ofrecerse durante los 20 primeros segundos cuyo límite de precio resulta al de una llamada de fijo a fijo o de móvil a fijo, en función del origen de la llamada.

*“clara, inteligible, cuyo precio será como máximo el correspondiente al de una llamada fija o móvil, según la red desde la que se efectúe, que informe del precio por minuto, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y de su nombre completo o denominación social”.*

#### IV.2.2 Otras cuestiones

Al margen de las modificaciones propuestas por el Proyecto esta Comisión ve necesario que se efectúen otras medidas, señaladas a continuación, tendentes a mejorar la prestación del servicio de consulta y garantizar así los derechos del usuario en relación al citado servicio:

a) Actualización de las denominaciones

Se propone que se aproveche la modificación para actualizar algunos de los términos utilizados en la Orden de Servicios de Conducta, por haberse quedado obsoletos.

En este sentido, aunque en la nueva redacción se actualiza la denominación de los distintos organismos a los que notificar los precios de los servicios de consulta que se vayan a cobrar a los abonados en el punto segundo del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta<sup>15</sup>, este aspecto no se modifica en otros apartados. Así, a lo largo del texto se sigue utilizando la anterior denominación de la autoridad nacional de reglamentación de telecomunicaciones “Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones” (CMT).

Por otro lado, el punto 1 del apartado duodécimo de la Orden de Servicios de Consulta regulaba el régimen aplicable al número 1003 durante un año desde la fecha de entrada en vigor de esa orden. Transcurridos más de 15 desde su aprobación y dado que dicho número no se utiliza actualmente para la prestación de servicios de consulta de abonado, sería recomendable su derogación expresa.

**Propuesta:** Incluir una disposición adicional en la que se señale que toda referencia a las autorizaciones generales de tipo D en la Orden de Servicios de Consulta pase a denominarse “*autorización general*”. Igualmente, se sugiere aprovechar la ocasión para actualizar las referencias a la CNMC, en lugar de a la CMT que figura actualmente en el texto.

---

<sup>15</sup> “(...) a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y al Consejo de Consumidores y Usuarios. (...)”



También se propone derogar el apartado duodécimo de la Orden de Servicios de Consulta “atribución del código «1003»”.

b) Régimen sancionador

Con objeto de recordar su directa aplicación, se propone la inclusión de un apartado que contemple el régimen sancionador de forma similar a como se recoge en el artículo 19 de la Orden de los servicios de tarificación adicional. Concretamente, debería incluirse una referencia a que el incumplimiento de las obligaciones contenidas en la Orden de Servicios de Consulta se sancionará conforme al régimen de infracciones y sanciones establecido en el Título VIII de la LGTel y, en particular, el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de recursos públicos de numeración se sancionará en virtud de lo establecido en el artículo 77.19 de esta ley.

c) Prohibición de progresión de llamadas hacia numeración gratuita para el llamante

Los proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado incorporan habitualmente facilidades como la terminación de llamadas, consistente en la puesta en comunicación del usuario directamente, sin necesidad de colgar y volver a llamar, con el abonado cuyo número se demanda. Esta expresamente prohibido que esta progresión se realice hacia numeración de servicios de tarificación adicional (números que empiezan por 803, 806, 807 y 905).

El actual Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT) contempla determinados rangos de numeración -800/900- cuya llamada resulta gratuita para el llamante.

Si no se excluye a estas numeraciones de la facilidad de progresión de llamada –como hasta ahora- las llamadas realizadas hacia este tipo de numeración resultaran facturables, lo que vulnera la finalidad de los citados rangos de numeración establecida en el PNNT.

Por ello, en aras a evitar posibles fraudes derivados de dicha facilidad y atendiendo al carácter gratuito de determinados rangos de numeración, se propone que se prohíba la progresión hacia cualquier rango de numeración gratuita para el llamante.

## **V. CONCLUSIONES**

Con carácter general, el proyecto de modificación de la Orden de Servicios de Consulta contribuirá a mejorar la transparencia de los servicios consulta sobre

números de abonado lo que redundará en beneficio de los usuarios finales y del mercado en general.

Sin perjuicio de lo anterior, procede realizar las siguientes observaciones:

- Se propone que se modifique la redacción del proyecto para el segundo párrafo del punto 2 del apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta, incluyendo una previsión sobre la imposibilidad de exigir el pago si no se ha marcado de forma manual.

Asimismo, se considera adecuado mover esta previsión desde este apartado al punto 5 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta

- Se propone incluir en el apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta la obligación de que la información se suministre sin dilaciones y tiempos de espera injustificados.
- Se propone que se modifique el apartado decimotercero.5 de la Orden de Servicios de Consulta en el sentido de que la apertura de la numeración 118AB de importe inferior a 2,5 euros por minuto se producirá por defecto en todas las redes del servicio telefónico disponible al público.
- Se propone que se incluya el término “minorista” en relación con el precio de 2,5 euros por minuto del último párrafo del punto 2 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta.
- Se considera que deberá modificarse el segundo párrafo del punto 2 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta sustituyendo la referencia a “facturación por tiempo” por “facturación por segundos”.
- Se recuerda la necesidad de que se adapte la redacción de la letra c) del apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta sobre información a proporcionar relativa a la facilidad de terminación o progresión de llamada para que se informe, con carácter previo a su prestación, del precio de la llamada por minuto.
- Podría aclararse la diferencia entre “*que se está prestando un servicio de consulta telefónica*” y “*del servicio prestado*” que se efectúa en el punto 4 del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta –o eliminarse una de las dos menciones–.
- Se propone que se obligue a que los operadores del servicio de consulta sobre números de abonado informen en la locución del precio máximo que se puede cobrar al usuario final, es decir, del precio más elevado de

todos los que hayan acordado con los distintos operadores de acceso desde los que se curse la llamada.

- Se propone recordar que el precio de la locución informativa no puede ser superior al de una llamada ordinaria, para evitar abusos –dado que no se debe cobrar ningún importe adicional por dar la información precontractual de la locución.
- Se aconseja introducir una prohibición expresa de progresión de llamadas hacia numeración gratuita para el llamante.
- Por último, se propone que se actualicen las referencias a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y al 1003, que se incluya una remisión al régimen sancionador de la LGTel y se prohíba la progresión hacia cualquier rango de numeración gratuita para el llamante, para evitar abusos en el uso de estas numeraciones.