

INFORME SOBRE EL PROYECTO DE ORDEN 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/010/23/CONSULTA SOBRE NÚMEROS DE ABONADO)

CONSEJO. PLENO

Presidenta

D.^a Cani Fernández Vicién

Vicepresidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D.^a María Ortiz Aguilar

D.^a María Pilar Canedo Arrillaga

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.^a Pilar Sánchez Núñez

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

D.^a María Jesús Martín Martínez

Secretario del Consejo

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 23 de mayo de 2023

De acuerdo con la función establecida en el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, el Pleno emite el siguiente informe:

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETO DEL INFORME.....	3
II. HABILITACION COMPETENCIAL.....	3
III. ANTECEDENTES Y CONTEXTO.....	4
IV. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE ORDEN	5
V. VALORACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	7
VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS	8
Primero. Apartado Noveno de la Orden de Servicios de Consulta	8
A. Adaptación de la Orden a la normativa sectorial.....	8
B. Sistema opt in.....	9
C. Marcación directa	14
D. Novedades sobre la facturación del SCTNA.....	14
Segundo. Otras cuestiones.....	15
VII. CONCLUSIONES	16

I. OBJETO DEL INFORME

1. Con fecha 21 de marzo de 2023, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) ha solicitado a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un informe sobre el Proyecto de Orden (PO) 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 (Orden de Servicios de Consulta).
2. El citado escrito venía acompañado de la pertinente Memoria de Análisis de Impacto Normativo (MAIN).
3. El presente informe tiene por objeto analizar el citado proyecto de Orden y manifestar el parecer de la CNMC sobre el mismo.

II. HABILITACION COMPETENCIAL

4. El artículo 5.2.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), establece que la CNMC participará mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en los sectores sometidos a su supervisión.
5. El artículo 100.2.x) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), establece que, entre otras funciones, la CNMC será consultada por el Gobierno y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD) en materia de comunicaciones electrónicas, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Asimismo, se precisa que, en el ejercicio de esta función, la CNMC participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en materia de comunicaciones electrónicas.
6. De conformidad los artículos 30.4 de la LGTel y 27 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por Real Decreto 2296/2004 (Reglamento de Mercados) corresponde al MAETD, previo informe de la CNMC, la elaboración de las propuestas de planes nacionales para su elevación al Gobierno y el desarrollo normativo de estos planes que podrán establecer condiciones asociadas a la utilización de los recursos públicos de numeración, en particular la designación del servicio para el que se utilizarán estos recursos, incluyendo cualquier requisito relacionado con el suministro de dicho servicio.

7. En aplicación de los anteriores preceptos, la CNMC es el organismo competente para elaborar el presente informe.

III. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

8. La exposición de motivos del PO justifica la adopción de la medida propuesta en que *“se ha venido constatando un importante incremento en el número de reclamaciones presentadas por los usuarios de este servicio y en las actuaciones iniciadas por los operadores de acceso conforme al Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas, contra prácticas fraudulentas cometidas en el uso de esta numeración”*.
9. El incremento de reclamaciones y actuaciones mencionado se habría producido a pesar del impacto positivo de las medidas introducidas en la Orden de Servicios de Consulta por la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero¹. En dicha disposición normativa se establecieron, entre otras medidas, el control del precio minorista mediante la facturación por tiempo, la limitación de la duración de la llamada a 10 minutos, incluido el tiempo empleado en el servicio de terminación de la llamada en el número consultado, y la necesidad de recabar el consentimiento expreso del usuario para realizar llamadas a los números 118AB a partir de un determinado precio minorista (más de 2,5 euros por minuto²).
10. Por ello, las medidas propuestas a incorporar en la Orden de Servicios de Consulta van dirigidas, según el PO y la MAIN que le acompaña, a poner fin a las prácticas fraudulentas detectadas a través de la numeración 118AB³ y a otorgar una mayor protección al abonado de los servicios de consulta sobre números de abonado, de conformidad con el artículo 3.k) de la actual LGTel.

¹ Por la que se modifica la Orden de Servicios de Consulta; modificaciones anteriores son la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) el 21 de julio de 2004 (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004-13562>); y la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, publicada en el BOE el 5 de julio de 2013 (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-7326>)..

² De aquí en adelante el precio por minuto 2,5 euros se entiende sin impuestos incluidos.

³ Entre las prácticas señaladas por la MAIN están (i) la de no proporcionar una locución inicial o de progresión de llamada adecuada, (ii) dilatar la llamada con tiempo de espera o preguntas innecesarias, (iii) prestar a través de esta numeración servicios distintos al de servicio de consulta o (iv) incitar a la realización de llamadas con premisas falsas.

11. Ha de indicarse que esta Comisión ha recibido estos años numerosas reclamaciones y denuncias, formuladas tanto por particulares como por operadores o autoridades de consumo, que han puesto de relieve ciertos comportamientos irregulares ejercidos por algunos asignatarios de numeración 118AB.
12. La CNMC, de conformidad con las competencias que tiene atribuidas y en particular, en virtud de los artículos 6 y 29 de la LCNMC y 84 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel⁴), tramitó durante los años 2020 a 2022 distintos expedientes de información previa, así como procedimientos sancionadores contra determinados operadores asignatarios de numeración 118AB, por incumplir las condiciones de uso de este rango de numeración contenidas en el Plan nacional de numeración telefónica (PNNT)⁵, imponiendo sanciones por un importe total que ha ascendido a 178.000 euros.
13. Entre los comportamientos detectados en los expedientes tramitados, cabe destacar (i) la prestación de supuestos servicios de atención al cliente de empresas prestadoras de servicios que no son de comunicaciones electrónicas, a través del rango 118AB, (ii) la no prestación de servicios de consulta telefónica sobre datos de abonados (SCTNA) según las condiciones fijadas en las normas de atribución (Orden de Servicios de Consulta en vigor y PNNT), (iii) la prestación del servicio de consulta de forma dilatada o con tiempos de espera injustificados.
14. Asimismo, la CNMC también ha dado traslado a la SETID, por razón de la materia denunciada y las competencias que tiene atribuidas, de los indicios de ciertos comportamientos irregulares relacionados con el contenido de la locución informativa, la publicidad engañosa incluida en los buscadores de Internet, desde los que se incita a llamar a los números de consulta, y sobre la facturación excesiva por la prestación del citado servicio.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE ORDEN

15. Como se ha indicado, el PO tiene como objeto modificar la Orden de Servicios de Consulta, para poner fin a determinadas prácticas y garantizar que el servicio atribuido al rango 118AB -el SCTNA- se preste adecuadamente.

⁴ En la actualidad artículo 114 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

⁵ Plan anexo al Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

16. En particular, se proponen, entre otras medidas: (i) el acceso restringido por defecto a la numeración 118AB, con independencia del precio minorista por minuto, y la exigencia de petición formal y expresa previa del usuario final para el acceso a cualquiera de los números del SCTNA (sistema opt in para todas las llamadas); (ii) la reducción de 10 a 2 minutos del tiempo de duración de la llamada a SCTNA, y; (iii) la eliminación de la posibilidad de que los prestadores de estos servicios incorporen la facilidad de progresión de la llamada al número consultado.
17. Además, el proyecto refuerza los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas, imponiendo a los operadores de red la obligación de presentar al abonado una factura en la que aparezcan desglosadas las componentes del servicio de comunicaciones vocales y del servicio de consulta telefónica, con identificación del prestador del SCTNA, garantizando de este modo que el usuario llamante no pueda ser suspendido del servicio de comunicaciones vocales por el impago de la parte correspondiente al servicio de consulta, siempre que se haya abonado el importe desglosado del servicio de comunicaciones vocales.
18. El PO remitido se estructura en un preámbulo, un único artículo que modifica los apartados Noveno y Undécimo de la Orden de Servicios de Consulta y una disposición final.
19. El apartado Uno del artículo único modifica el **apartado Noveno** de la Orden de Servicios de Consulta. En particular:
 - En el subapartado primero se elimina la exigencia de una autorización tipo D para la prestación del servicio de consulta.
 - En el subapartado segundo se introduce por primera vez el acceso opt in de la numeración 118AB y la marcación directa⁶, y se modifica la duración de la llamada (pasa de 10 a 2 minutos).
 - El subapartado tercero mantendría prácticamente su redacción.
 - Se modifica el contenido del subapartado cuarto y se introduce un nuevo subapartado quinto, y ambos pasan a regular por primera vez los conceptos que deben facturarse de manera independiente (los servicios de consulta y servicios de comunicaciones vocales) y los efectos de su incumplimiento por parte del operador.

⁶ Actualmente, el apartado sexto de la Orden también recoge la marcación directa.

- El subapartado sexto pasa a regular el contenido del subapartado cuarto de la Orden de Servicios de Consulta, con algunos cambios.
- 20. El apartado Dos del artículo único modifica el **apartado Undécimo** de la Orden de Servicios de Consulta, al eliminarse la progresión de la llamada como facilidad que aporta un valor añadido al servicio de consulta.
- 21. Por último, en la **disposición final** se dispone que la entrada en vigor se efectuará al día siguiente de la publicación en el BOE.

V. VALORACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

- 22. Con carácter general se comparten la mayoría de las modificaciones contenidas en el PO, que van dirigidas a evitar un uso indebido de la numeración 118AB y a garantizar una prestación adecuada del SCTNA, protegiendo a los usuarios de estos servicios al dotárseles de mayores garantías y transparencia en la facturación.
- 23. La evolución de las prácticas minoristas comerciales de los operadores y de la regulación relativa a servicios de atención al cliente parece aconsejar la propuesta del proyecto remitido de modificar el apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta, para prohibir la **facilidad consistente en el servicio de terminación de llamadas en los números consultados a través del SCTNA**, en aras a evitar las prácticas irregulares y abusos detectados a lo largo de estos años a través del rango 118AB. Esta medida de hecho fue solicitada por la CNMC en su informe de 3 de octubre de 2017⁷ pero respecto a los rangos de numeración gratuita - 800/900-⁸. Los abonados suelen solicitar a través del SCTNA el acceso a numeración geográfica, que por regla general se encuentra incluida en las tarifas planas contratadas por los usuarios, o números de atención al cliente que en muchos casos son gratuitos. Por ello, la adopción de esta medida evitará que el abonado deba satisfacer un precio más elevado que el que soportaría si efectuase la llamada directamente él mismo.
- 24. La misma consideración hay que hacer sobre las medidas propuestas de facturación desglosada de las componentes del servicio de comunicaciones vocales y del SCTNA, con identificación del prestador de este servicio, que tendrá que garantizarse a los usuarios llamantes, y la reducción a dos minutos del tiempo de duración de las llamadas a los números 118AB -aunque en esos dos minutos deberá poder prestarse adecuadamente el SCTNA-.

⁷ IPN/CNMC/024/17.

⁸ Esta medida no fue recogida en la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

25. No obstante, se considera necesario realizar a continuación una serie de observaciones sobre aspectos concretos del proyecto remitido por la SETID que, en opinión de esta Comisión, contribuirán a una mejora de las medidas implementadas.

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

Primero. Apartado Noveno de la Orden de Servicios de Consulta

A. Adaptación de la Orden a la normativa sectorial

26. De conformidad con la LGTel (Anexo II, apartado 74)⁹, el término “servicio telefónico disponible al público” se ha sustituido por el de “servicio de comunicaciones vocales¹⁰. Se propone en consecuencia modificar la Orden para que se refiera a servicios de comunicaciones vocales, en lugar de al servicio telefónico disponible al público, tanto en el **título** del apartado Noveno como en **su punto 3**.
27. El PO modifica **el punto 1** del apartado noveno de la Orden de Servicios de Consulta para eliminar la exigencia de una autorización tipo D¹¹ para la prestación del SCTNA. La obligación de obtener una autorización tipo D fue aclarada a través de la disposición adicional única de la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, al establecerse que debía entenderse que los operadores con este tipo de autorización son las entidades que, de acuerdo con la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, entonces en vigor, hubieran realizado la correspondiente notificación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) sobre el inicio de la actividad de prestación del SCTNA.

⁹ En transposición de la Directiva 2018/1972, de 11 de diciembre de 2018, del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (ver su Considerando 14, en el que se explica este cambio, y su artículo 2, apartado 32).

¹⁰ “Un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir, directa o indirectamente, llamadas nacionales o nacionales e internacionales.”

¹¹ Título habilitante que se exigía para la prestación del SCTNA por la orden ministerial de 2002, en el momento de su adopción inicial, cuando estaba vigente el sistema de licencias individuales y autorizaciones generales de la LGTel de 1998.

28. Sin embargo, se observa que dicha eliminación no se ha hecho extensiva a los apartados quinto y décimo de la Orden de Servicios de Consulta, los cuales continúan refiriéndose a la autorización de tipo D. Tal y como ya propuso la CNMC mediante informe de 3 de octubre de 2017¹², se recomienda eliminar todas las referencias que quedan en la orden ministerial a las autorizaciones de tipo D.
29. En este mismo sentido, se indica que varios apartados de la Orden de Servicios de Consulta continúan haciendo referencia al número corto 1003, que ya no está atribuido a la prestación del servicio de consulta por el operador designado para la prestación de Servicio Universal (SU), ni este servicio forma parte del SU en la actualidad -ni se licita desde 2012¹³-. Por consiguiente, como ya se justificó en el informe de la CNMC citado, se considera justificado que se adapten los apartados quinto y décimo a dichas circunstancias, debiéndose derogar además el apartado duodécimo en su totalidad (dicho apartado se refiere a la “Atribución del código 1003”).

B. Sistema opt in

30. En el **punto 2 del apartado Noveno** se introduce una de las principales novedades del PO, consistente en aplicar por defecto el **sistema opt in para el acceso a la numeración 118AB**, con independencia del precio minorista por minuto que fije el prestador del SCTNA. De esta manera, se propone que *“el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado no será por defecto accesible de manera directa, salvo previa petición formal y expresa del usuario final”*. Es decir, los usuarios no podrán llamar directamente al SCTNA, sino que será necesaria siempre su previa petición formal y expresa para poder efectuar llamadas a los números a través de los cuales se presta dicho servicio.
31. Actualmente, el apartado Noveno de la Orden de Servicios de Consulta regula un sistema opt in en el que se requiere el consentimiento expreso del abonado solo para las llamadas que tengan un precio minorista superior a 2,5 euros por minuto. En la práctica, esta medida ha llevado a los operadores a fijar un precio igual o inferior a 2,5 euros¹⁴ -autorregulándose el precio de las llamadas a través de esta limitación del acceso-, motivo por el cual los abonados pueden acceder libremente a los números 118AB sin necesidad de otorgar su consentimiento expreso.

¹² IPN/DTSA/024/17.

¹³ <https://avancedigital.mineco.gob.es/en-us/participacion/paginas/cerradas/operadorserviciouniversal.aspx>
<https://blog.cnmc.es/2011/12/27/adios-al-11818/>

¹⁴ https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/navegacion/fijo/tarifas-movil/2023/Precio%20Actual%2001_Enero_23.pdf

32. La modificación del sistema opt in propuesto por el PO comporta un cambio sustancial, pues el servicio de consulta no será por defecto accesible, salvo que previamente el usuario otorgue su consentimiento “*de manera formal y expresa*”. Esta Comisión entiende la motivación del MAETD que ha llevado a adoptar esta propuesta. No obstante, debe analizarse el impacto que puede tener su adopción sobre el mercado y desde el punto de vista de la normativa vigente.
33. Así, debe tenerse en cuenta el marco legal aplicable atendiendo a los principios de interoperabilidad y de eficacia de los recursos públicos contemplados entre los objetivos de la LGTel y a la inexistencia de un precedente en el que un rango de numeración haya pasado a ser completamente inaccesible por defecto. Además, deben valorarse las consecuencias que puede generar la eliminación de la referencia del precio de 2,5 euros/minuto para el acceso libre a los números del SCTNA.
34. Al amparo de la normativa actualmente aplicable, los artículos 3.c)¹⁵ y 14.5¹⁶ de la LGTel, establecen, entre sus objetivos y como responsabilidad de las autoridades responsables en telecomunicaciones, promover la interoperabilidad de extremo a extremo y garantizar la interoperabilidad de los servicios.
35. El artículo 30.6 de la LGTel también señala que “*Los operadores que presten servicios de comunicaciones vocales u otros servicios que permitan efectuar y recibir llamadas a números del plan nacional de numeración deberán cursar las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional y, cuando permitan llamadas internacionales, a todos los números proporcionados en la Unión Europea, incluidos los de los planes nacionales de numeración de otros Estados miembros*”.
36. Por otro lado, el artículo 17.c) del Reglamento sobre las 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 (Reglamento de Prestación de Servicios), establece en su apartado que se deberá garantizar a los usuarios finales la accesibilidad de los números.

¹⁵ “Promover, en aras a la consecución del fin de interés general que supone, el despliegue de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, fomentando la conectividad, el acceso a las redes de muy alta capacidad, incluidas las redes fijas, móviles e inalámbricas y la interoperabilidad de extremo a extremo (...)”.

¹⁶ “El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia fomentarán y, cuando sea pertinente, garantizarán, de conformidad con lo dispuesto en la presente ley y su normativa de desarrollo, la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, y ejercerán sus responsabilidades de tal modo que se promueva la eficiencia, la competencia sostenible, el despliegue de redes de muy alta capacidad, la innovación e inversión eficientes y el máximo beneficio para los usuarios finales”.

37. La CNMC se ha pronunciado en varias ocasiones sobre los principios de la interoperabilidad en relación con la numeración que se asigna a los operadores de comunicaciones electrónicas. Por citar un precedente relacionado con el SCTNA, en el informe de la CNMC de 25 de abril de 2018, a una propuesta anterior de delimitación del número de proveedores de estos servicios accesibles desde las redes (INF/DTSA/048/18)¹⁷, se analizó esta cuestión detalladamente, recordando el alcance de las obligaciones de interoperabilidad recogidas por esta Comisión en múltiples resoluciones¹⁸. En ellas se señala que, con carácter general, los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas tienen derecho a ser accesibles desde todas las redes, y los operadores de red, por su parte, deben permitir, salvo si concurren causas técnicas o económicas justificadas, el acceso desde su red a los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por otros operadores que así lo soliciten¹⁹, siempre que se cumplan el resto de los requisitos establecidos en las normas para la utilización del número.
38. Esta Comisión considera que, si bien la propuesta mencionada del MAETD no restringe totalmente la interoperabilidad a la numeración de SCTNA, supone de hecho una barrera que puede resultar muy onerosa para acceder a estos servicios, en la medida en que los usuarios finales, al contratar sus servicios de comunicaciones electrónicas, no van a ser conscientes de la posibilidad de permitir o no las llamadas a estos números y no van a poder llamar en el momento en que lo necesiten -estando en cualquier caso el acceso a los servicios en manos de los operadores de servicios de comunicaciones vocales-. En este sentido, se recuerda que la Orden de Servicios de Consulta establece en el punto quinto de su apartado Decimotercero que *“(...) todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del*

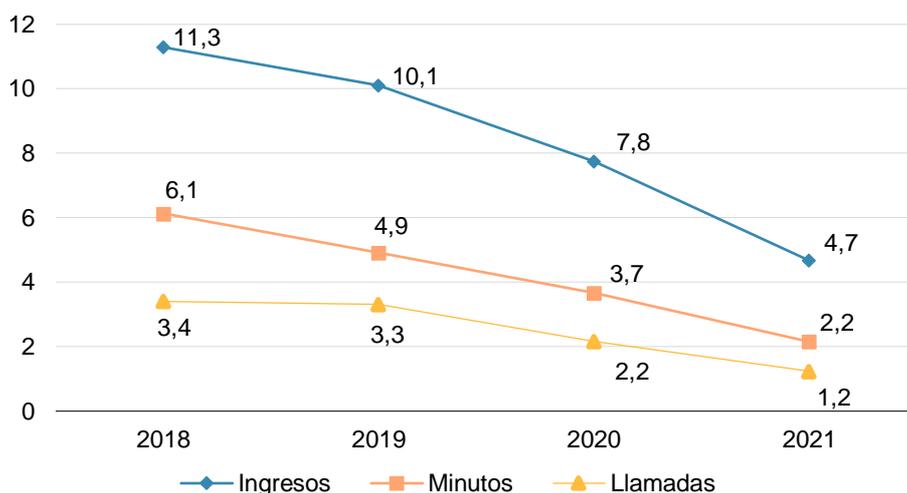
¹⁷ Acuerdo por el que se emite informe relativo a la propuesta de Resolución de la Secretaría de Estado y para la Sociedad de la Información por la que se determinan los criterios para asegurar la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado en condiciones apropiadas para el usuario final.

¹⁸ Por todas, Resolución de 19 de mayo de 2016, del conflicto interpuesto por Esto Es Marketing, S.L. contra Telefónica en relación con la apertura del número 11887 en la red de este último (exp. CFT/DTSA/014/15), Resolución de 13 de junio de 2017, por la que se pone fin al conflicto interpuesto por Litra, S.L. contra Orange Espagne, S.A. unipersonal en relación con la apertura del número 11838 en la red de este último (exp. CFT/DTSA/019/16) y Resolución de 1 de febrero de 2018, del conflicto de acceso planteado por Teletención Mediterránea, S.L. contra Telefónica de España, S.A. en relación con la apertura del número corto 11816 en la red de esta última (CFT/DTSA/049/16).

¹⁹ En el ámbito europeo, este principio tiene, en líneas generales, un alcance similar al de la regulación española. Así se constató a través de las Autoridades Nacionales de Reglamentación europeas en un cuestionario denominado “Scope of the Interoperability Principle” realizado en el año 2015.

servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final”.

39. Esta Comisión considera que restringir por defecto el acceso a todos los SCTNA (salvo consentimiento expreso del usuario) podría afectar en gran medida al mercado 118AB. Los operadores que actúan en este mercado son asignatarios de numeración, por lo que satisfacen una tasa de numeración que se sitúa en 12.300 euros por ejercicio²⁰ y deben realizar una serie de inversiones para la prestación del servicio. De hecho, analizada la regulación de esta numeración en la Unión Europea, las ANR de nuestro entorno regulan en ocasiones la duración de las llamadas o los precios, pero no tienen un sistema opt in parecido.
40. Debe tenerse en cuenta la evolución del mercado del SCTNA y su situación actual, según los datos de tráfico y de ingresos contenidos en el gráfico siguiente, que revela una tendencia decreciente de estos parámetros en los últimos años:



(Fuente: CNMC)

41. Por otro lado, en relación con el actual precio minorista que se cobra por las llamadas a los números de SCTNA, esta Comisión no cree oportuno que se elimine la referencia a un precio minorista máximo para ser accesible por defecto (actualmente, de 2,5 euros/minuto) ya que elimina todo incentivo para fijar los precios a niveles razonables -lo que puede generar en algunos casos facturaciones muy elevadas a los usuarios-. Debe recordarse que la situación de precios elevados justificó la modificación por la que se introdujo en la Orden de Servicios de Consulta el precio por minuto en 2,5 euros (o la aplicación de un sistema opt in).

²⁰ Cálculo obtenido según lo dispuesto en el punto 2 del anexo I de la LGTel.

42. Por ello, en atención a las anteriores consideraciones, se propone que se mantenga el sistema actual (opt in solo a partir de un determinado precio), y se valore más bien reducir el precio máximo por minuto a partir del cual regirá este sistema opt in. Se entiende que con esta medida y las demás contempladas en el PO, podrían solucionarse los problemas a los que hace alusión el PO.
43. Para la **fijación del precio máximo por minuto para ser accesible por defecto** se considera necesario tener en cuenta, por su íntima conexión, la regulación existente en la actualidad para los servicios de tarificación adicional. El artículo 8 y la disposición adicional primera de la Orden de tarificación adicional²¹ prevén un sistema opt in similar al fijado actualmente en la Orden de Servicios de Consulta, diferenciándose en el importe fijado a partir del cual se requiere el consentimiento expreso del abonado. Así, en los servicios de tarificación adicional se establece un sistema opt in para los rangos 803, 806 y 807, seguidos de los códigos 6, 7, 8 y 9, que tienen regulados los precios para sus llamadas a partir de 1 euro/minuto desde redes fijas, y 1,30 euro/minuto, desde redes móviles²². Por tanto, a partir de dichos precios se requiere el consentimiento del usuario para acceder a los servicios y para los servicios de tarificación adicional con precios regulados inferiores, el acceso a estos servicios es libre.
44. En la actualidad el precio minorista fijado para el SCTNA abierto (fuera del sistema opt in) puede llegar incluso a resultar el doble respecto de los precios fijados para el servicio de tarificación adicional.

²¹ 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.

²²

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

45. Por consiguiente, a la vista de todo lo expuesto, esta Comisión considera que se podría reducir el precio de una llamada a los SCTNA en función de los datos que tenga el Ministerio o a un euro o a 1,50 euros por minuto, por similitud de estos servicios con los de tarificación adicional, a partir del cual aplicará el sistema opt in.

C. Marcación directa

46. El PO introduce un segundo párrafo en el **punto 2 del apartado Noveno**, relativo al necesario acceso al SCTNA mediante marcación directa del número de que se trate. Sin embargo, en el apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta (sobre “Suministro de información a los usuarios”) ya hace referencia a la marcación directa. Como ya se indicó en el informe de esta Comisión de 3 de octubre de 2017²³ este concepto no está relacionado con “el suministro de información a los usuarios”, tal y como figura en la actualidad, sino con el apartado Noveno por referirse a las condiciones de acceso al servicio y cómo se perfecciona el contrato entre los usuarios y los operadores del SCNA.
47. En consecuencia, se propone que se elimine la referencia contenida a la marcación directa de los números de SCTNA en el apartado sexto de la Orden de Servicios de Consulta y se incluya su contenido en el punto 2 del apartado Noveno.

D. Novedades sobre la facturación del SCTNA

48. Se incluyen dos **nuevos puntos 4 y 5 al apartado Noveno de la Orden de Servicios de Consulta**. El PO propone, en el punto 4 del apartado Noveno, que la factura emitida por el operador de acceso al usuario final deberá desglosarse y reflejar en conceptos independientes cada uno de los servicios facturados (servicios de comunicaciones vocales y SCTNA).
49. Esto supone equiparar la facturación de los SCTNA a la exigida actualmente para los servicios de tarificación adicional, que se prestan a través de su propia numeración, para los que se diferencia en la facturación entre la componente del precio que retribuye al prestador del servicio de tarificación adicional y la componente de la llamada correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas (artículo 4 de la Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre).

²³ IPN/CNMC/024/17

50. Junto con lo anterior, se introduce una nueva previsión para el supuesto en el que se incumpla la obligación de presentar al usuario final una factura desglosada entre el servicio de comunicaciones vocales y el SCTNA.
51. A continuación, se contempla una nueva previsión consistente en que la disconformidad o desacuerdo de un usuario final con la facturación de los SCTNA no podrá dar lugar a la suspensión o interrupción del servicio de comunicaciones vocales, si el usuario final paga el importe de este último, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores del SCTNA, y sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado por este servicio.
52. La Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas²⁴ prevé en sus artículos 19, 20, 22 y 23 esta misma regulación, pero con relación a los servicios de tarificación adicional.
53. Esta Comisión considera adecuadas las anteriores previsiones del PO, pero entiende que estas medidas sobre los citados derechos de los usuarios a una facturación desglosada y a mostrar su disconformidad con los importes facturados por los SCTNA se podrían incorporar también a la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, con el objetivo de aportar mayor transparencia a los usuarios y sistematización al ordenamiento jurídico. Asimismo, el párrafo segundo del apartado j) del artículo 65.1 de la LGTel prevé que el nivel de detalle en las facturas deberá regularse mediante real decreto.
54. Sin embargo, estas nuevas previsiones de facturación desglosada y posible impago de parte de la factura tendrán impacto en las facturaciones de los servicios mayoristas prestados entre los operadores que intervienen en la cadena de interconexiones, necesarias para cursar la llamada desde el usuario hasta el operador de red que termina la llamada en el servicio del prestador 118AB, por lo que se considera imprescindible que se incluya en el PO un periodo transitorio de, al menos, 3 meses durante el cual los operadores puedan adecuar sus sistemas de facturación de los servicios minoristas y mayoristas que presten, a las novedades que se introduzcan en la Orden de Servicios de Consulta.

Segundo. Otras cuestiones

55. Al margen de las modificaciones propuestas para su incorporación en el PO esta Comisión ve necesario que se implementen otras medidas tendentes a mejorar la prestación del servicio de consulta y garantizar así los derechos del usuario en relación con el citado servicio. En concreto:

²⁴ Aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

- Regular el derecho del abonado a la desconexión de las llamadas a los SCTNA, al igual que se prevé en el artículo 24 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, dedicado al “Derecho de desconexión de determinados servicios”, el derecho del usuario a la desconexión de las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional. Para ello resulta necesario que se adecue dicha Carta -el artículo 65.1.k) de la LGTel prevé el desarrollo por real decreto del derecho a la desconexión-, sin perjuicio de que se incluya en el PO informado.
- Derogar los puntos 1 y 3 del apartado Primero, el apartado Tercero, los Capítulos II y V de la Orden de Servicios de Consulta, que hacen referencia al suministro de los datos de los abonados, y ya están incorporados en los artículos 72 de la LGTel²⁵ y 30, 67 y 68 del Reglamento de Prestación de Servicios y en la Circular 1/2013, de 14 de marzo, sobre el procedimiento de suministro y recepción de los datos de los abonados²⁶.
- Derogar las disposiciones adicionales primera y segunda y las transitorias primera y segunda contenidas en la Orden de Servicios de Consulta, dado que no se adecuan a la normativa actual; en particular se refieren a la Orden de Autorizaciones Generales ya derogada y al número 1003 relativo al servicio universal.
- Aprobar una nueva Orden de Servicios de Consulta que incorpore todas las modificaciones parciales realizadas en los últimos años sobre la Orden CTE/711/2022, así como las que se prevén incluir a través del PO, teniendo en cuenta las propuestas de modificación e inclusión planteadas en este informe.

VII. CONCLUSIONES

56. Con carácter general, se comparten la mayoría de las modificaciones contenidas en el PO de modificación de la Orden de Servicios de Consulta, ya que contribuirán a poner fin a determinadas prácticas fraudulentas, y usos indebidos a través del rango 118AB y a reforzar los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas, lo que redundará en su beneficio. En particular nos referimos a la prohibición de la progresión de la llamada, la modificación de la duración máxima de las llamadas o las previsiones sobre la facturación desglosada de las llamadas y derechos de los usuarios analizados anteriormente.

²⁵ El suministro de los datos por parte de la CNMC se realizará de conformidad con las condiciones que se establezcan mediante real decreto y por Circular dictada por este organismo.

²⁶ Publicada en B.O.E.(núm. 99) de fecha 25 de abril de 2013.

57. El proyecto de modificación de la citada Orden tendría importantes implicaciones sobre el mercado 118AB, las cuales deben ser valoradas antes de proceder a su adopción; en particular, en relación con nuevo sistema opt in propuesto por defecto y la omisión de un precio máximo minorista por minuto.
58. Por ello, se considera necesario que, se planteen otras alternativas más adecuadas que garanticen un uso adecuado del rango 118AB y una prestación adecuada de los SCTNA, las cuales han sido detalladas por esta Comisión a través del presente informe; principalmente, son las siguientes:
- Mantener el actual sistema opt in recogido en la Orden de Servicios de Consulta, pero fijando el precio por minuto máximo en 1 euro o 1,50 euros (en lugar de los actuales 2,5 euros por minuto) a partir del cual se requerirá que el abonado preste su consentimiento para acceder a los servicios.
 - Incluir un periodo transitorio de 3 meses para que los operadores que intervienen en la cadena en interconexión en la llamada del 118AB puedan adecuar sus sistemas a las nuevas previsiones de facturación.
 - Sustituir la denominación del servicio telefónico disponible al público por la de servicios de comunicaciones vocales, de conformidad con la LGTel.
 - Eliminar de la Orden las referencias relativas a la autorización tipo D y a la atribución del número 1003, por no ajustarse a la actual regulación.
 - Además, esta Comisión considera adecuado que las previsiones del PO sobre los derechos de los usuarios a una facturación desglosada y a mostrar su disconformidad con los importes facturados por los SCTNA se incorporen también en la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, con el objetivo de aportar mayor transparencia a los usuarios y sistematización al ordenamiento jurídico.
 - Asimismo, se cree conveniente que se incorpore en la Carta de derechos del usuario, el derecho de los usuarios a la desconexión de las llamadas a los números cortos 118AB, en línea con lo establecido para las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional y con el derecho reconocido en el artículo 65.1.k) de la LGTel.

59. Por último, esta Comisión considera necesario aprobar una nueva Orden de Servicios de Consulta que incorpore todas las modificaciones parciales realizadas en los últimos años sobre la Orden de Servicios de Consulta, así como las que se prevén incluir a través del PO, teniendo en cuenta las propuestas de modificación e inclusión planteadas en este informe.