

La CNMC propone rebajar el precio máximo por minuto en las llamadas a números 118

- La Comisión es partidaria de mantener el actual sistema de acceso abierto a los servicios 118AB y, a partir del primer minuto con un precio más bajo, requerir al abonado su consentimiento para acceder a los servicios.
- Los números 118 son los números de información telefónica sobre números de abonado (que se utilizan, por ejemplo, para conocer el número de teléfono de otro abonado, de un restaurante o de una tienda).
- El Proyecto de Orden propone medidas dirigidas a poner fin a las prácticas fraudulentas detectadas a través de la numeración 118AB y dotar de mayor protección a los usuarios.

Madrid, 14 de junio de 2023.- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acaba de publicar el informe que analiza el Proyecto de Orden que modifica las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. ([IPN/CNMC/010/23](#)).

Entre otras medidas, el proyecto propone el acceso restringido por defecto a la numeración 118AB y la reducción de 10 a 2 minutos del tiempo de duración de estas llamadas. También pretende eliminar la posibilidad de que los prestadores de estos servicios presten el servicio de progresión de la llamada al número consultado.

El proyecto pretende reforzar los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas ya que impone a los operadores la obligación de presentar al abonado una factura en la que aparezcan desglosados los componentes del servicio de comunicaciones vocales y del servicio de consulta telefónica, con identificación del prestador del servicio.

La CNMC comparte la mayoría de las modificaciones contenidas en este proyecto, aunque realiza algunas consideraciones, entre las cuales:

- Reconsiderar el acceso restringido por defecto a la numeración 118AB, salvo en los casos en los que el usuario otorgue un consentimiento expreso.
- Establecer (si se deja el sistema de acceso actual) el **precio máximo por minuto** 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 expreso 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.
- Incorporar a la [Carta de derechos del usuario](#) el acceso del consumidor a una **facturación desglosada** y a mostrar su disconformidad con los importes facturados, así como el derecho de desconexión de estos servicios.

Usos indebidos de los números 118AB

En los últimos años, [la CNMC ha sancionado a unos cuantos operadores de números 118](#). Entre otras prácticas, la CNMC ha demostrado que, en algunos casos, los operadores prolongaban la duración de las llamadas, ofrecían un servicio distinto al de consulta telefónica sobre números de abonado o desviaban el tráfico telefónico a empresas gestionadas por ellos mismos.

Contenido relacionado:

- [IPN/CNMC/010/23](#)
- (nota de prensa, 14/12/22) [La CNMC sanciona a cinco empresas de números 118AB por un mal uso de la numeración](#)
- (blog) [Evita sustos en la factura: ojo con las llamadas a los números 118](#)