



BORRADOR DE ORDEN ETU/...../2017 DEDE....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.

En el «Boletín Oficial del Estado» de 4 de abril de 2002 se publicó 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. Dicha orden determina las condiciones que deben cumplir las entidades que se dediquen a la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, mediante la numeración que en la misma se atribuye, esto es, el código telefónico «118AB».

Mediante Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, se modificó la citada Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, con el fin de reforzar los derechos de los usuarios de estos servicios. En dicha Orden se incluían medidas relativas al servicio de progresión de llamadas, obligando a incluir una segunda locución informativa al completar este servicio, o prohibiendo que dicha progresión tuviera como destino numeración atribuida a la prestación de servicios de tarificación adicional.

Ello no obstante, a través de las reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, se ha constatado la existencia de nuevos problemas que experimentan los usuarios de los servicios de consulta sobre numeración telefónica. Entre ellos, la imposición de precios desproporcionados o la falta de transparencia en su funcionamiento.

La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, por su parte, el 20 de diciembre de 2016 dirigió un informe al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, constatando los problemas mencionados y proponiendo posibles soluciones al respecto. Resulta por ello necesario adoptar una serie de medidas dirigidas a solucionar los principales problemas detectados.

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones establece en su artículo 3, letra j) como objetivo y principio de la misma, el defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección.

Así, ante el importante incremento del precio de los servicios, se incluyen medidas como la obligatoriedad de facturación de los servicios por tiempo (sin posibilidad de facturar un precio inicial por acceso al servicio), o la limitación de la facturación de las llamadas a estos servicios a un máximo de diez minutos por llamada. Por su parte, el acceso a servicios 118AB cuyo



precio se sitúe por encima de 2,5 euros por minuto requerirá una petición previa y expresa por parte del usuario.

A fin de dotar de mayor transparencia a la prestación de estos servicios, se incrementa a quince segundos la duración mínima de la locución informativa previa que detalla el precio de la llamada, obligándose además a que el precio informado se exprese como precio por minuto.

Finalmente se posibilita que, mediante Resolución del Secretario de Estado, sean determinadas nuevas facilidades susceptibles de ser prestadas con la numeración asignada, a fin de garantizar la adaptación progresiva de los servicios de consulta telefónica a las necesidades de los usuarios.

Con estas medidas se considera que se alcanza un justo equilibrio entre la libre prestación de los servicios en un mercado libre y competitivo y un 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 estos servicios como sus usuarios.

Esta disposición ha sido tramitada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En su virtud, dispongo:

Artículo único. Modificación de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado

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, queda modificada en los siguientes términos:

Uno. El apartado sexto queda redactado de la siguiente manera:

El actual párrafo único pasa a ser el punto número 1, añadiéndose a continuación el siguiente punto número 2:

2. *El acceso a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado sólo podrá realizarse mediante la marcación directa por el usuario, a través de su terminal, del código de numeración correspondiente. A estos efectos, tendrá la consideración de «marcación directa» la realizada por el usuario en su terminal de manera manual y activa, en un solo acto o mediante la introducción de cada uno de los dígitos que componen el código de numeración*



correspondiente.

No será válida la contratación 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, incluyendo aquellos casos en que dicha marcación se produzca como consecuencia de la instalación en su terminal de una aplicación o programa, aun cuando dicha instalación haya sido consentida”

Dos. El punto 2 del apartado noveno queda redactado de la siguiente manera:

2. Los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores del servicio telefónico disponible al público, en función de las posibilidades técnicas de estos. Estos precios se comunicarán, con 10 días de antelación a su aplicación efectiva, 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. Igualmente, se les dará publicidad para posibilitar que los usuarios tengan un conocimiento adecuado del precio del servicio.

El precio del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se facturará siempre por tiempo, sin que pueda aplicarse una cuota de establecimiento de llamada o similar.

La llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, aunque tenga una duración mayor, no podrá facturarse por un período superior a 10 minutos, incluido, en su caso, el tiempo empleado en el servicio de terminación de llamada al que refiere el apartado undécimo de esta Orden.

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.”

Tres. El punto 4 del apartado noveno queda redactado de la siguiente manera:

4. Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado proporcionarán a sus usuarios, para todas las llamadas, una locución telefónica, clara e inteligible, que informe del precio por minuto de la llamada, 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.

En todo caso, el precio del servicio de consulta sobre números de abonado no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada locución cuya duración mínima será de 15 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice.



Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital podrá modificar mediante resolución la duración de dicha locución, así como del periodo de guarda establecido cuando por las características del servicio sean aconsejables duraciones distintas.

Cuatro. Se añade un último párrafo en el apartado undécimo, que queda redactado de la manera siguiente:

“Mediante resolución de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital podrán ser introducidas nuevas facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, susceptibles de ser prestadas con la numeración asignada”.

Disposición transitoria única

Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y los operadores que prestan el servicio telefónico fijo disponible al público afectados por lo dispuesto en la presente Orden dispondrán de un plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la misma, para efectuar cuantas adaptaciones fueren precisas para dar cumplimiento a lo en ella dispuesto.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o menor rango se opongan a lo dispuesto en esta Orden

Disposición final primera. Título competencial.

La presente Orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva estatal en materia de telecomunicaciones, prevista por el artículo 149.1.21 de la Constitución.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 18 de julio de 2017