

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

17289 Orden ETD/878/2023, de 22 de julio, 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 prestadoras del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, al que se atribuye el código telefónico '118'.

Mediante Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero, se modificó la citada Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, estableciendo un control del precio mediante la facturación por tiempo, la limitación de la duración de la llamada, y la necesidad de consentimiento expreso del usuario para realizar llamadas a partir de un determinado precio.

A pesar del impacto positivo de las medidas introducidas por la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero, recientemente, 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 que prestan servicios de comunicaciones vocales 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.

Las medidas que introduce la presente Orden tienen por objetivo poner fin a dichas prácticas fraudulentas, garantizando que el servicio atribuido a esta numeración efectivamente consista en la prestación adecuada de un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. A tal efecto, entre otras medidas, se modifica el umbral de precios para el acceso directo a cualesquiera de estos números 118AB, se fija una nueva limitación del tiempo de duración de la llamada y se elimina la posibilidad de que los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado incorporen la facilidad de progresión de llamada.

Asimismo, la orden refuerza los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas, además de por las medidas anteriormente mencionadas, al aplicar al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado la obligación de presentar al abonado una factura desglosada, en la que aparezca como concepto independiente la parte correspondiente al servicio de consulta telefónica y la identidad del prestador, garantizando que el usuario llamante no pueda ser suspendido del servicio de comunicaciones vocales por impago de la parte correspondiente al servicio de consulta, siempre que haya abonado el importe desglosado relativo a dicho servicio de comunicaciones vocales.

La Orden consta de un artículo único con cuatro apartados que modifican los apartados sexto, noveno y undécimo de la Orden CTE/2002, de 26 de marzo, y crean un apartado nuevo en dicha orden, el apartado noveno bis. Asimismo, la norma consta de una disposición adicional única, una disposición transitoria única y una disposición final única.

El apartado uno modifica el apartado sexto de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, sobre suministro de información a los usuarios, adecuándolo a la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones y eliminando la referencia contenida a la marcación directa, la cual se incluye y actualiza en el apartado dos.

El apartado dos modifica el apartado noveno de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, estableciendo la exigencia de marcación directa del número en el terminal cifra a cifra, modificando el umbral de precios para el acceso directo a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, y fijando dos niveles de precios en el que los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que exijan la petición expresa y previa del usuario final para el acceso deben posicionarse. Se fija, asimismo, una limitación del tiempo de duración de la llamada.

El apartado tres crea un nuevo apartado noveno bis en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, que recoge los aspectos relativos a facturación, en el que se contiene la obligación de presentar al abonado una factura desglosada.

El apartado cuatro modifica el apartado undécimo de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, eliminando la posibilidad de que los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado incorporen la facilidad de progresión de llamada.

La disposición adicional única establece que todas las referencias al «servicio telefónico disponible al público» contenidas en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, deberán entenderse hechas al «servicio de comunicaciones vocales».

La disposición transitoria única establece un plazo máximo de tres meses para que los operadores efectúen las adecuaciones pertinentes a las nuevas condiciones establecidas en el apartado noveno de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo.

La disposición final única recoge la fecha de la entrada en vigor de la norma.

La norma se adecua a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En particular la norma se ajusta a los principios de necesidad y eficacia, al estar justificada por razones de interés general y al establecer las condiciones que garantizan que el servicio atribuido a la numeración 118AB efectivamente consiste en la prestación adecuada de un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. La norma se adecua asimismo al principio de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible para atender las necesidades que pretende cubrir. En cuanto al principio de eficiencia, la norma evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos. La norma responde al principio de seguridad jurídica, puesto que se enmarca dentro de las actuaciones predecibles en el desarrollo del servicio de consulta sobre números de abonado. Por último, la norma responde al principio de transparencia, toda vez que ha sido objeto de consulta y audiencia y será objeto de publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, esta disposición ha sido sometida al preceptivo trámite de consulta pública y de audiencia e información pública.

Durante la tramitación de la norma, se ha recabado el informe preceptivo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de conformidad con 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 y el artículo 100.2.x) de la Ley 11/2022, de 28 de julio, General de Telecomunicaciones.

Asimismo, se ha recabado informe preceptivo del Consejo de Consumidores y Usuarios, en virtud del artículo 39 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en el artículo 2.a) del Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

En su virtud, al amparo de lo previsto en los artículos 27, 30.4 y 72 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, así como en los artículos 30.1, 34 y disposición final primera del 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, 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 como sigue:

Uno. El apartado sexto queda redactado del siguiente modo:

«Sexto. Suministro de información a los usuarios.

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 de abonados. Dicha información deberá suministrarse de forma eficaz y sin dilaciones y tiempos de espera injustificados.»

Dos. El apartado noveno queda redactado del siguiente modo:

«Noveno. Acceso al servicio, establecimiento de precios, duración máxima de llamada y locución telefónica.

1. El contrato para el acceso al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se entenderá perfeccionado por la aceptación por parte de los proveedores de este servicio de las llamadas que reciban de los usuarios finales y la consiguiente prestación del servicio.

2. El acceso al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deberá producirse por el usuario final mediante la marcación directa en su terminal, cifra a cifra, del número asociado a dicho servicio de consulta telefónica, sin que la marcación pueda producirse mediante enlaces directos, botones, iconos o vínculos. A estos efectos, tendrá la consideración de «marcación directa» la realizada por el usuario en su terminal de manera manual y activa, mediante la introducción de cada uno de los dígitos que componen el código de numeración correspondiente. Todo ello sin perjuicio de las especialidades en cuanto a marcación, que, derivadas de los terminales adaptados para las personas con discapacidad, contempla la normativa vigente.

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 del número correspondiente sin la intervención del usuario, 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.

3. 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.

Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores que prestan servicios de comunicaciones vocales.

Estos precios se comunicarán, con diez días de antelación a su aplicación efectiva, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Secretaría General de Consumo y Juego del Ministerio de Consumo, y al Consejo de Consumidores y Usuarios. Los proveedores del servicio de consulta telefónica

sobre números de abonado que realicen publicidad de estos números garantizaran, asimismo, que los usuarios finales tengan un conocimiento adecuado del precio del servicio.

4. Los números cuyas llamadas tengan un precio minorista superior a 50 céntimos de euro por minuto, impuestos indirectos excluidos, sólo serán accesibles previa petición formal y expresa del usuario final a su operador del servicio de comunicación vocal.

En este caso, los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, deberán posicionarse en alguna de las siguientes ofertas:

a) Oferta de coste medio: Entre 50 céntimos de euro y 1,25 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos.

b) Oferta de alto coste: Más de 1,25 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos.

En el supuesto de que los usuarios soliciten a su operador del servicio de comunicación vocal el acceso a servicios de consulta telefónica sobre números de abonado con un precio minorista superior a 50 céntimos de euro por minuto, deberán señalar, libremente si quieren acceder a ofertas de coste medio o a ofertas de coste alto.

5. La duración máxima de una llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado será de 2 minutos. De dicha duración máxima se informará al usuario llamante en la locución telefónica a que refiere el punto 6 de este apartado, siendo el proveedor del servicio de consulta telefónica responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo.

6. Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado proporcionarán a sus usuarios finales, para todas las llamadas, una locución telefónica, clara e inteligible, que informe exclusivamente del precio máximo de la llamada, impuestos incluidos, teniendo en cuenta las distintas redes de acceso, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, de su duración máxima, y de su nombre completo o denominación social, debiéndose ajustar al literal del siguiente texto:

El precio máximo de esta llamada es de X €, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 2 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por [NOMBRE DEL PRESTADOR].

No está permitido añadir a la locución informativa música u otro elemento perturbador que impidan al usuario final entender con total claridad y precisión qué servicio está usando, qué coste tiene y quién se lo está prestando.

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 exacta será de 20 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice. Tanto la locución de 20 segundos como el periodo de guarda de 5 segundos no podrán ser facturados al usuario final por precio superior al de una llamada ordinaria con destino a numeración geográfica.

El tiempo de duración de la locución informativa queda excluido del cómputo de la duración máxima de 2 minutos.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, la persona titular de la Secretaría de Estado de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales 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.»

Tres. Se introduce un nuevo apartado noveno bis con la siguiente redacción:

«Noveno bis. *Facturación.*

1. Los operadores que presten servicios de comunicaciones vocales deberán ofrecer a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado un servicio de facturación y cobro de los precios que éstos hayan establecido para sus usuarios. El servicio de facturación y cobro dará derecho a una contraprestación económica razonable y proporcionada a los costes de su prestación.

2. La factura que el operador que presta servicios de comunicaciones vocales presente al cobro al usuario final deberá desglosarse en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, en los términos establecidos en el artículo 65.1 j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones y en el artículo 23 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. Dicho desglose deberá separar y reflejar fielmente la parte correspondiente al servicio de comunicaciones vocales, cuya prestación corresponde a los operadores que prestan servicios de comunicaciones vocales, de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado por el servicio de información prestado. En caso de disconformidad con la factura, los usuarios finales tendrán derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

En la parte del desglose correspondiente al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deberá figurar la identificación de la persona física o jurídica titular del número telefónico llamado, su número de identificación fiscal, el número telefónico del prestador y el precio de su servicio.

En caso de incumplimiento de la presentación al usuario final de factura desglosada entre el servicio de comunicaciones vocales y el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, el usuario final tendrá derecho a que no se produzca la suspensión o interrupción del servicio de comunicaciones vocales por impago y a la devolución de la totalidad del importe de la factura, si la hubiere pagado, hasta que dicho desglose se efectúe y se le permita ejercer la opción de abonar de manera independiente, en misma factura o en facturas separadas, el importe desglosado relativo al servicio de comunicaciones vocales.

3. La disconformidad o desacuerdo de un usuario final con la facturación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado no podrá dar lugar a la suspensión o interrupción del servicio de comunicaciones vocales si el usuario final paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado por el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.»

Cuatro. El apartado undécimo queda redactado del siguiente modo:

«Undécimo. *Prestación de facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio.*

El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio, que serán autorizadas mediante resolución de la persona titular de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

En la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado queda prohibida la facilidad consistente en el servicio de progresión de llamada, entendida ésta como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado.»

Disposición adicional única. *Cambio de denominación.*

Todas las referencias al «servicio telefónico disponible al público» contenidas en 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, deberán entenderse hechas al «servicio de comunicaciones vocales».

Disposición transitoria única. *Plazo para la adecuación.*

Se establece un plazo máximo de tres meses a partir de la entrada en vigor de esta Orden para que los operadores que suministren redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración disponibles al público, efectúen la adecuación a las nuevas condiciones establecidas en los apartados noveno y noveno bis.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 22 de julio de 2023.–La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño Santamaría.