

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ENERGÍA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL

1915 *Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero, 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 «118».

Así mismo, mediante Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, se modificó la citada Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, a fin de permitir a los proveedores de estos servicios incorporar la facilidad de terminación de llamadas, excepcionando de dicha facilidad los servicios de tarificación adicional, e incluyendo una nueva locución que, en caso de terminación de llamadas, informe al usuario sobre el precio que se aplica a la misma.

Ello no obstante, y aun existiendo la posibilidad de que los operadores del servicio telefónico disponible al público ofrezcan libremente a sus abonados, como una opción comercial más, la desconexión total o parcial del rango 118, se ha podido constatar un importante deterioro de las condiciones de prestación de estos servicios, corroborado tanto por el incremento del número de reclamaciones presentadas ante la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones contra este tipo de numeraciones, como por el diagnóstico incluido en el informe de supervisión del mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, el 20 de diciembre de 2016. Resulta por ello necesario adoptar una serie de medidas dirigidas a solucionar los principales problemas detectados.

Así, se ha confirmado un importante incremento del precio de los servicios, que se trata de paliar mediante la estricta facturación de los servicios por tiempo, la limitación de dicha facturación a diez minutos por llamada, y la exigencia de petición formal y expresa del usuario en el caso de llamadas con un precio superior a 2,5 euros por minuto.

A fin de dotar de mayor transparencia 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 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.

Las medidas que se adoptan resultan por tanto imprescindibles y proporcionadas al fin que pretenden, previa consideración de que dichas medidas resultan ser las menos restrictivas de derechos y las que menos obligaciones imponen a los destinatarios.

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, al amparo de lo previsto en el artículo 19.4 de la Ley 9/2014 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 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 un punto número 2, con la siguiente redacción de ambos puntos:

«1. 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. 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. 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.»

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

«2. 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 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 duración máxima de una llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado será de 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. De dicha duración máxima se informará al usuario en la locución telefónica a que refiere el punto 4 del apartado noveno de la presente Orden, siendo el proveedor del servicio de consulta telefónica responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo.

Los números cuyas llamadas tengan un precio minorista 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 exclusivamente del precio máximo por minuto 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 siguiente texto:

El precio máximo por minuto de esta llamada es de X €, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por [XXXXXXXXXXXXXX]

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 15 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice. Tanto la locución de 15 segundos como el periodo de guarda de 5 segundos no podrán ser facturados al usuario 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 10 minutos a que refiere el punto 2 del apartado noveno de la presente Orden.

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 modifica la redacción de la letra c) del apartado undécimo, y se añade un último párrafo a dicho apartado, en los términos que a continuación se detalla:

«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 máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos.

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, 8 de febrero de 2018.–El Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital, Álvaro Nadal Belda.