

I. DISPOSICIONES GENERALES**MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO**

7326 *Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, 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».

El apartado undécimo de la misma orden citada permite a los prestadores de estos servicios incorporar la facilidad de terminación de llamadas, siempre que estén habilitados para la prestación del servicio telefónico y que garanticen la transmisión de la información sobre la identificación de la línea llamante.

Por su parte, tanto la Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 38.2.d) como la Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, reconocen a los usuarios del servicio telefónico el derecho de desconexión de determinados servicios. Mediante esta facultad, los abonados pueden requerir a los operadores que las líneas de que son titulares no tengan acceso a determinados servicios, entre los cuales, conforme a la Carta de Derechos, se encuentran los de tarificación adicional.

El ejercicio del derecho de desconexión se convierte en un importante instrumento de control del gasto por los abonados, de modo que pueden impedir a priori que desde sus líneas telefónicas se acceda a determinados servicios que pueden conllevar una facturación elevada. Ese es el caso de los servicios de tarificación adicional.

Se ha comprobado, no obstante, que, a través de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, y mediante la facultad de terminación de llamadas, puede eludirse el mecanismo de desconexión, en tanto los usuarios que hayan ejercido este último podrían tener acceso a los servicios de tarificación adicional a través de las llamadas al servicio de consulta. Esto hace que el derecho de desconexión pueda perder su finalidad.

Resulta pertinente por lo tanto, que se excepcione a los servicios de tarificación adicional de la facilidad de terminación de llamadas por los servicios de consulta. Ello en aras de una eficaz protección de los usuarios que han ejercido su derecho de desconexión a los mencionados servicios.

Por otra parte, el apartado noveno.4 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, prevé la existencia de una locución obligatoria cada vez que los usuarios llamen al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Dicha locución debe informar sobre el precio del servicio y la denominación de su prestador. En caso de que el usuario haga uso del servicio de terminación de llamadas, el precio de la misma suele seguir siendo el inicial, siendo así que el usuario puede tener la percepción errónea de que la facturación pasa a ser la correspondiente al número llamado. Resulta necesaria la inserción de una nueva locución que, en caso de terminación de llamadas, informe al usuario sobre el precio que se aplica a la misma, que habitualmente coincide con el establecido para el servicio de consulta, con independencia del número llamado por el servicio de terminación.

En otro orden de cosas, con esta modificación se adapta el contenido de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, al nuevo marco en materia de acceso e interconexión. Si bien dicha orden solo obligaba a que la numeración 118XY fuera accesible desde las redes telefónicas fijas de los operadores dominantes, la aplicación del marco normativo

introducido con la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, aconseja eliminar esta provisión, sin perjuicio de que, en su caso, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pueda imponer las obligaciones que procede a los operadores con poder significativo de mercado.

Esta orden también se adecua a la actual situación en la que los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado se prestan en competencia y en la que, en aplicación de la normativa sobre Servicio Universal, no se ha designado a ningún operador para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Por tanto, es necesario que los abonados del servicio telefónico disponible al público tengan acceso a un número suficiente de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en condiciones que posibiliten una provisión de este servicio en régimen de libre competencia, sin por ello modificar la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, que no impone una interoperabilidad plena con todos los prestadores. En su caso, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en aplicación del artículo 27.7 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con base en las competencias que tiene atribuidas para imponer obligaciones y condiciones aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y su interconexión, podrán determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de estos servicios que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final.

Esta orden ha sido objeto de informe por parte de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 48.4.h) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y, asimismo, del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional quinta de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, equivale a la audiencia a la que se refiere el artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En su virtud, dispongo:

Artículo primero. *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 octavo queda redactado de la siguiente manera:

«Octavo. *Numeración, acceso e interconexión.*

1. Los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado tendrán derecho a obtener de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la asignación de recursos públicos de numeración pertenecientes al rango atribuido en el apartado decimotercero.

Para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, los operadores de redes públicas y del servicio telefónico disponible al público deberán atender las solicitudes técnicamente viables y debidamente justificadas de acceso a sus redes y recursos asociados por parte de los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en la medida en que sea necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el apartado decimotercero.5 de la presente orden.

2. Los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación del servicio de consulta

telefónica sobre números de abonado se resolverán por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de acuerdo con lo dispuesto en la normativa general sobre acceso e interconexión y con lo establecido en la presente orden.»

Dos. Los subapartados 2 y 3 del apartado noveno quedan redactados del siguiente modo:

«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 de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al Instituto Nacional del Consumo 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.

3. Los operadores del servicio telefónico disponible al público deberán ofrecer a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en la medida en que sea necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el apartado decimotercero.5 de la presente orden, 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. En todo caso, las facturas generadas indicarán el nombre y número telefónico del prestador y el precio de su servicio.»

Tres. El apartado undécimo queda redactado como sigue:

«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. Cuando se preste el servicio de terminación de llamadas, entendida ésta como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado, el prestador deberá cumplir todos los siguientes requisitos y condiciones:

- a) Estar habilitado para la prestación del servicio telefónico disponible al público, conforme a la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.
- b) Garantizar que la información sobre identificación de línea llamante transite de forma transparente de extremo a extremo
- c) Con carácter previo a la terminación de la llamada, el prestador deberá informar, bien verbalmente por la persona que atiende al usuario o bien mediante la inserción de una nueva locución, del precio de la llamada, ya sea fijo o variable por tiempo (por minuto, por segundo, entre otras).

En la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, queda prohibido el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional.»

Cuatro. El apartado decimotercero queda redactado de la siguiente manera:

«Decimotercero. *Atribución del código "118".*

1. Se atribuye el código "118", coincidente con las tres primeras cifras del número nacional NXY ABMCDU, al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

2. El código "118" irá seguido de dos cifras. Los formatos resultantes y su utilización serán los siguientes:

| Numeración | Valores AB | Utilización |
|------------|----------------|---|
| 118 AB | AB= 10,..., 99 | Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. |
| 118 0B | B= 0,..., 9 | Reserva. |

3. Los recursos públicos de numeración determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 10 y 99, ambos incluidos, se asignarán a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

4. Los recursos públicos de numeración determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 00 y 09, podrá ser objeto de atribución posterior en función de las necesidades detectadas.

5. Los números pertenecientes al rango atribuido en este apartado podrán ser accesibles desde las redes de los operadores del servicio telefónico disponible al público.

En cualquier caso, todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final.

6. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final.»

Disposición adicional única. *Referencias a la habilitación para la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.*

Las referencias de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, a los titulares de autorización general de tipo D, deben entenderse realizadas a las entidades que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, hubieran realizado la correspondiente notificación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre el inicio de la actividad de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Disposición transitoria única. *Adaptación de las asignaciones realizadas*

Se establece un período de seis meses para que las asignaciones de numeración previamente realizadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados se adapten a lo establecido en esta orden.

Disposición final primera. *Exigibilidad de la obligación de información sobre el precio de llamada*

La obligación de información establecida en el párrafo c) del apartado Undécimo de la CTE/711/2002, de 26 de marzo, en su redacción dada por esta orden, será exigible transcurrido un mes desde su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

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, 26 de junio de 2013.–El Ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria López.