



PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA AGENDA DIGITAL, POR LA QUE SE DETERMINAN LOS CRITERIOS PARA ASEGURAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADO EN CONDICIONES APROPIADAS PARA EL USUARIO FINAL

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 adelante, la Orden), modificada por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, y la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero, atribuye el código 118 al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, SCTNA).

De acuerdo con lo establecido en la Orden, los números pertenecientes dicho rango podrán ser accesibles desde las redes de los operadores del servicio telefónico disponible al público y, en cualquier caso, todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de proveedores del SCTNA que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final. Asimismo, establece que 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.

Por otra parte, el punto 6 del apartado decimotercero establece que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (actualmente Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital) podrá determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de SCTNA que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final.

El SCTNA es un servicio que se presta en competencia y que a su vez forma parte del servicio universal. Tal y como recoge la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) en su informe de diciembre de 2016 sobre este mercado y de propuestas de medidas regulatorias, se ha constatado un incremento significativo de los precios cobrados a los usuarios de estos servicios y un aumento de la conflictividad asociada a ellos.

Aunque los operadores del servicio telefónico disponible al público no están obligados a dar acceso a todos los números 118AB existentes, ya que la interoperabilidad plena para este servicio no es exigible, la ausencia de unos criterios definidos sobre lo que se debe considerar como oferta adecuada está dificultando en la práctica la determinación por parte de los operadores de la oferta de acceso a números del SCTNA que deben proporcionar a sus clientes.

Por otra parte, si bien dichos operadores tienen la posibilidad de ofrecer libremente a sus abonados, como una opción comercial más, la desconexión total o parcial del rango 118AB, es preciso disponer de una oferta adecuada para aquellos usuarios que no hayan ejercido dicha opción respecto del acceso al SCTNA.



Por todo ello, procede establecer los criterios que determinan si la oferta de proveedores del SCTNA desde un operador del servicio telefónico es adecuada y suficiente para sus usuarios finales, para lo cual, se dicta la presente resolución.

Se estima razonable considerar que tres proveedores del SCTNA constituyen una oferta mínima adecuada y suficiente y aseguran su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final, siempre y cuando pertenezcan a grupos empresariales distintos, esto es, no tengan vinculación entre sí. Además, como requisito adicional se establece que los números 118AB que formen parte de la oferta mínima adecuada y suficiente deberán corresponder a aquellos servicios con rangos de precios que no requieran de previa petición formal y expresa de acceso por parte de los usuarios.

Procede por último señalar que esta resolución persigue asegurar que todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público tienen acceso a una oferta mínima adecuada y suficiente de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y de esta manera se preserven sus derechos como usuarios finales del servicio telefónico disponible al público. No es objeto de esta resolución abordar cuestiones relacionadas con el cumplimiento por parte de los operadores y proveedores de servicios de las obligaciones que les correspondan derivadas de la normativa sobre competencia, cuya vigilancia corresponde a las autoridades competentes en la materia.

Esta Resolución ha sido sometida a audiencia de los sectores afectados e informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En virtud de lo establecido en el Real Decreto 903/2017, de 13 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Energía Turismo y Agenda Digital, resuelvo:

Primero. Criterios que determinan que una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado es adecuada para el usuario final

Se considera que los usuarios finales de un operador del servicio telefónico disponible al público disponen de una oferta mínima adecuada y suficiente de proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegura su prestación en condiciones apropiadas, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

Uno. Los usuarios pueden acceder a los servicios de tres proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados de ámbito nacional prestado a través de números del rango 118AB que, de acuerdo con la normativa vigente sobre protección de los derechos de los usuarios, puedan ser accedidos libremente sin necesidad de petición formal previa y expresa de los abonados.

Dos. Los tres proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado a los que se refiere el punto anterior no deberán tener vinculación entre sí. A estos efectos se entenderá por personas físicas o jurídicas vinculadas, las del denominado grupo “ampliado” definido en la Norma de Elaboración de las Cuentas Anuales (NECA) 13ª “Empresas del grupo,



multigrupo y asociadas” del Plan General de Contabilidad, aprobado por Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre.

Segundo. Eficacia.

Esta resolución producirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».