



**Proyecto de Orden del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital 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 de acceso 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 establece la exigencia de petición expresa previa del usuario final para el acceso 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.

En su virtud, al amparo de lo previsto en el artículo 30.4 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 noveno queda redactado de la siguiente manera:

**“Noveno. Establecimiento de precios, garantía de mantenimiento del servicio telefónico, facturación desglosada y cobro de las llamadas dirigidas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado**

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

2. El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado no será por defecto accesible de manera directa, salvo previa petición formal y expresa del usuario final.

Una vez solicitado el acceso al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, el mismo 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.

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 de acceso. Estos precios se comunicarán, con 10 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 garantizarán, asimismo, que los usuarios finales tengan un conocimiento adecuado del precio del servicio.

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.



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.

4. La factura que el operador de acceso 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. Dicho desglose deberá separar y reflejar fielmente la parte correspondiente al servicio de comunicaciones vocales, cuya prestación corresponde a los operadores de acceso, 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. Los usuarios finales tienen derecho a obtener, si así lo solicitan, facturas independientes para los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.

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.

5. 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.

En caso de disconformidad o desacuerdo de un usuario final con la factura en la que se imputen cargos por el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, el abonado tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

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]

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 punto, 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.”

Dos. El apartado undécimo queda redactado de la siguiente manera:

**“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 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 terminación de llamadas, entendida ésta como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado”.

**Disposición final única. *Entrada en vigor.***

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