



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**D. JAIME ALMENAR BELENGUER**, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### **CERTIFICA:**

Que en la Sesión nº 34/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 29 de septiembre de 2005 se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la

**CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR DON IGNACIO GONZÁLEZ GUGEL SOBRE DETERMINADOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LOCUCIÓN INFORMATIVA DEL SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADO (RO 2005/618).**

#### **I.- ANTECEDENTES Y OBJETO DE LA CONSULTA.**

**Primero.-** Con fecha 19 de abril de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por D. Ignacio González Gugel, mediante el cual formula consulta sobre determinados aspectos relacionados con la locución informativa del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

En dicho escrito, D. Ignacio González Gugel formula la consulta en los siguientes términos:

- Si es posible considerar que todos los sujetos que intervienen en la prestación del servicio de consulta sobre números de abonado (prestador del servicio de consulta, operador de acceso, etc.) como prestadores del servicio de información sobre números de abonado.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Si los sujetos intervinientes en la prestación de servicios de consulta están obligados *"a respetar los derechos de los usuarios en cuanto a la obligación de no facturar los 11 (8+3) segundos iniciales, salvo en lo que la norma exige como máximo"*.
- La responsabilidad que puede tener un operador que presta el servicio de consulta sobre números de abonado,
  - *"si para la prestación de sus servicios contrata un servicio de acceso especial con otro operador, en virtud del cual, no se facturará cantidad alguna al usuario durante los 11 primeros segundos (locución informativa).*
  - *Si finalmente el usuario, pese a lo convenido resulta facturado por el "operador de acceso" o el "operador de acceso especial".*
  - *Y el Prestador del servicio de Información no recibe cantidad alguna, resultando imposible modificar la situación, por no depender de éste último la facturación de los servicios"*.

El objeto de la presente Resolución es, por tanto, dar respuesta a la mencionada consulta.

## II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante LGTel), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto *"el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos"*. Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Concretamente, el artículo 29.2, letra a), del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre (en adelante Reglamento de la Comisión), establece que es función de esta Comisión *"la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios"*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con carácter general, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del Reglamento de la Comisión pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión,
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión, y
- Las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

La cuestión planteada por D. Ignacio González Gugel se refiere a determinados aspectos relativos a la locución informativa que los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público están obligados a proporcionar a los usuarios, de conformidad con 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, OM de Servicio de Consulta)<sup>1</sup>.

Se formula, por tanto, al amparo del artículo 29.2 del Reglamento de la Comisión, por tratarse de normas cuya aplicación corresponde a esta Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las leyes.

### **III. SOBRE LA OBLIGACIÓN DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADO DE PROPORCIONAR UNA LOCUCIÓN INFORMATIVA DEL PRECIO DEL SERVICIO Y DE SU NOMBRE COMPLETO O DENOMINACIÓN SOCIAL.**

La consulta planteada se refiere a locución informativa del precio del servicio de consulta y del nombre completo o denominación social del prestador del servicio de consulta sobre números de abonado que se tiene que proporcionar a los usuarios en todas las llamadas que realicen a los números de información telefónica.

Los antecedentes de dicha locución informativa se encuentran en la derogada Ley 11/1998, de 23 de abril, General de Telecomunicaciones, cuyo artículo 54.4 establecía que *“en todo caso, los usuarios tendrán derecho a una información fiel sobre los servicios y productos ofrecidos, así como sobre sus precios, que permita un correcto aprovechamiento de los mismos y favorezca la libertad de elección”*. Este

<sup>1</sup> Esta norma sigue vigente de conformidad con la Disposición Transitoria Tercera del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

derecho del usuario se transformaba en una correlativa obligación para los operadores de servicios de telecomunicaciones, y así, el artículo 5.3 de la Orden de Licencias Individuales, de 22 de septiembre de 1998, establecía que los titulares de Licencias Individuales debían *“garantizar la transparencia de los precios que apliquen a los servicios que presten a terceros”*. La Orden de Autorizaciones Generales, de 22 de septiembre de 1998, recogía una previsión similar en su artículo 10.4.

Por su parte, la OM de Servicios de Consulta, que establece las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, establecía en su apartado 9.4 que los prestadores del servicio de consulta telefónica debían *“proporcionar a sus usuarios la posibilidad de solicitar en línea una locución telefónica informativa sobre el precio del servicio”*<sup>2</sup>.

De conformidad con las disposiciones anteriores, y ante la constatación de que no todos los operadores que prestaban el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado cumplían correctamente su obligación de informar con carácter previo a la prestación de sus servicios, sobre los precios de éstos, esta Comisión adoptó la Resolución de 23 de octubre de 2003, por la que se modificaron los títulos de asignación de numeración del rango 118AB incorporando la obligación del operador prestador del servicio de consulta telefónica de *“informar al usuario llamante de su identidad y del precio de los servicios que ofrezca a través del número del rango 118AB. [...] Esta información podrá ser ofrecida de modo que sea el propio usuario quien decida si desea o no recibirla o, en su defecto, deberá consistir en una locución automática que se emitirá en todas las llamadas”*.

Asimismo, la mencionada Resolución estableció que *“tanto la locución en la que se ofrezca al usuario la información sobre los precios del servicio, como la locución en la que se le informe de forma efectiva de los mismos, deberá prestarse a través de una locución que, a elección del operador que presta el servicio de consulta, podrá ser gratuita para el usuario o tarificable. Cuando el operador opte por tarificar la locución, el precio no podrá ser superior al de una llamada metropolitana cuando la llamada tenga su origen en una red fija, o de una llamada de móvil a fijo cuando la llamada se realice desde una red móvil, en ambos casos en la franja horaria en la que se realice la llamada”*.

La decisión sobre el carácter gratuito o tarificable de la locución informativa corresponde al prestador del servicio de consulta pues, como ya se indicó en la Resolución de 23 de octubre de 2003, el apartado 9.2 de la OM de Servicios de Consulta establece que *“los proveedores del servicio [...] fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores del servicio telefónico”*.

---

<sup>2</sup> Redacción anterior a la modificación de la OM de Servicios de Consulta realizada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*disponible al público con los que tengan acuerdos de acceso especial a sus redes, en función de las posibilidades técnicas”, por lo que, según se estableció en la mencionada Resolución, “teniendo en cuenta que la locución que se ofrece al usuario informando de los precios del servicio forma parte del mismo, es lógico que sea el propio operador asignatario de la numeración del rango 118AB el que decida a qué precio ofrece la locución informativa dentro de los límites a los que nos hemos referido más arriba”.*

Posteriormente, la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, recogió las condiciones establecidas en la Resolución de 23 de octubre de 2003 y modificó el apartado noveno de la OM de Servicios de Consulta en los siguientes términos *“4. Los proveedores del servicio al que se refiere el punto 1 de este apartado proporcionarán a sus usuarios, para todas las llamadas, una locución telefónica que informe del precio del servicio y de su nombre completo o denominación social. 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 será de 8 segundos, y transcurrido un período de 3 segundos desde ésta finalice [...]”.*

Por todo lo anterior, los prestadores del servicio de consulta deben emitir una locución telefónica que informe del precio del servicio y del nombre completo o denominación social. La decisión sobre el carácter gratuito o tarificable de la locución corresponde al prestador del servicio de consulta, que, será quien asuma el coste de la misma en el caso de que decida que la locución sea gratuita para el usuario.

### IV. CONTESTACIÓN A LA CONSULTA

Sobre la primera cuestión planteada en la consulta relativa a la posibilidad de considerar a todos los partícipes en la prestación del servicio de consulta como “prestadores” del servicio de consulta, cabe señalar que si bien pueden existir varios operadores en la prestación del servicio de consulta (operador de acceso, etc.), el único prestador del servicio de consulta es el operador inscrito en el Registro de Operadores de Redes y Servicios de Comunicaciones Electrónicas de esta Comisión como persona autorizada para realizar la actividad consistente en la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas de consulta telefónica sobre números de abonado al que se le ha asignado un número 118AB, que será el obligado a proporcionar a los usuarios



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la locución informativa y será quien decida el carácter gratuito o tarificable al usuario de la misma.

La segunda cuestión se refiere a la obligación de los sujetos intervinientes *“en la prestación del servicio (prestador del servicio de información, operador de acceso y operador de acceso especial) a respetar los derechos de los usuarios en cuanto a la obligación de no facturar los 11 (8+3) segundo iniciales, salvo en lo que la norma exige como máximo”*. Pues bien, como ya se ha indicado anteriormente, la decisión sobre el carácter gratuito o tarificable al usuario de la locución informativa corresponde al prestador del servicio de consulta telefónica, y dicho extremo deberá estar recogido expresamente en el acuerdo que el prestador del servicio de consulta suscriba con el operador correspondiente. No obstante, si el prestador del servicio de consulta opta por el carácter gratuito de la locución al usuario, deberá asumir su coste.

La ultima cuestión planteada se refiere a la responsabilidad que pudiera tener el prestador del servicio de consulta si pese a que en el contrato de acceso se acuerde el carácter gratuito de la locución para el usuario, su operador de acceso le facturase igualmente. Pues bien, en este caso nos encontraríamos ante un incumplimiento del acuerdo que rige las relaciones entre ambos operadores, y, en consecuencia, ante un incumplimiento contractual sometido a la jurisdicción civil.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 39/1992, de 26 de noviembre, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la Sesión correspondiente.

EL SECRETARIO

Vº Bº EL PRESIDENTE

Jaime Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera