

NOTA DE PRENSA

La CNMC propone introducir cambios en la regulación de los números 118AB para proteger a los usuarios

- En los últimos años, la Comisión ha sancionado a varios operadores por un mal uso de la numeración de consulta sobre números de abonado
- Llamar a un 118, en ocasiones, es más caro que una llamada a un número de tarificación adicional
- Se propone incluir este rango de numeración en los servicios de tarificación adicional

Madrid, 16 de enero de 2017.- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha publicado un Informe sobre el mercado de servicios de información telefónica a través de los números 118AB. En él, analiza los problemas que presenta esta numeración y propone al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital varios cambios normativos para mejorar la protección de los usuarios ([INF/CNMC/017/16/SUPERVISIÓN 118AB](#)).

Los números 118AB, también llamados de información telefónica sobre números de abonado, son los que utilizan los consumidores para conocer, por ejemplo, el número de teléfono de otro abonado, el de un restaurante o de una tienda. Muchos operadores de estos servicios transfieren las llamadas a esos números de teléfono, para que los usuarios continúen la comunicación con el número de destino. El precio de estas llamadas no está regulado y varía según el operador.

En los últimos años, la CNMC ha resuelto un total de 16 expedientes sancionadores contra operadores de números 118 por un mal uso de la numeración. Entre otras prácticas, la Comisión ha demostrado que en algunos casos los operadores ofrecían servicios de tarot directamente a través de esta numeración, desviaban las llamadas de los usuarios sin su consentimiento (a servicios de adivinación y para adultos), captaban llamadas con técnicas engañosas (SMS o anuncios en webs), prolongaban su duración, o desviaban el tráfico telefónico a empresas gestionadas por ellos mismos.

Según el Informe de la CNMC, una llamada a un número 118 con un tiempo medio efectivo de un minuto tiene un precio final medio de 5,56 euros, con un mínimo de

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

1,88 y un máximo de 11,92. El precio medio de los tres números 118 que gestionan un mayor volumen de tráfico es de 2,36 euros.

Medidas para proteger a los usuarios

En consecuencia, la CNMC propone al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital una serie de modificaciones normativas para mejorar la protección de los usuarios y minimizar la posibilidad de que haya un mal uso de este tipo de numeración. Una de ellas es considerar este rango 118AB como servicios de tarificación adicional, con las medidas de protección del usuario que esta numeración lleva aparejadas (duración máxima de la llamada, protección a menores, etc.).

Para el caso de que la anterior propuesta no se considerase adecuada, se propone la prohibición expresa de progresar llamadas desde los números 118AB a servicios adivinatorios o con contenidos para adultos; que se reconozca el derecho a la desconexión del servicio o la posibilidad de que los abonados fijen límites de gasto mensual respecto a cualquier numeración que ofrezca servicios en los que se retribuya al llamado, entre otras.

La CNMC además propone una mayor especificación de las facilidades de valor añadido que se pueden ofrecer a través de los 118AB.

De los 74 números (118AB) asignados en 2010 se ha pasado a un total de 53 a finales de 2016 (un 27% menos). En cuanto al tráfico, en los últimos diez años, ha caído de forma muy acusada: 137 millones de minutos en 2007, frente a los 17 millones de minutos de 2015, un 87% menos. Los ingresos por este tipo de servicios han caído un 79% en el mismo periodo: 117 millones de euros en 2007 frente a 25,4 millones de euros en 2015.

[\(INF/CNMC/017/16/SUPERVISIÓN 118AB\)](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.