



MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DE ORDEN ETU/...../2017 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.

FICHA DEL RESUMEN EJECUTIVO

Ministerio/Órgano proponente	Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Secretaría de Estado para para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital	Fecha	18/07/2017
Título de la norma	Proyecto de Orden ETU/...../2017 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.		
Tipo de Memoria	Normal <input checked="" type="checkbox"/> Abreviada <input type="checkbox"/>		
OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			
Situación que se regula	<p>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, regula 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 «118AB».</p> <p>Mediante Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, se modificó la citada Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, con el fin de reforzar los derechos de los usuarios de estos servicios. En dicha Orden se incluían medidas relativas al servicio de progresión de llamadas, obligando a incluir una segunda locución informativa al completar este servicio, o prohibiendo que dicha progresión tuviera como destino numeración atribuida a la prestación de servicios de tarificación adicional.</p> <p>Ello no obstante, a través de las reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, se ha constatado la existencia de nuevos problemas que experimentan los usuarios de los servicios de consulta sobre numeración telefónica. Entre ellos, la imposición de precios desproporcionados o la falta de transparencia en su funcionamiento.</p> <p>Por su parte el informe de supervisión del mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado emitido por</p>		



	<p>la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, el 20 de diciembre de 2016 confirma un incremento significativo de los precios de los servicios, así como un aumento de la conflictividad asociada a ellos, que corrobora el número de denuncias de operadores y organismos contra los prestadores de esta modalidad de servicios.</p> <p>Asimismo, con fecha 27 de diciembre de 2.016, el Defensor del Pueblo formuló una recomendación en virtud de la cual instaba a adoptar las medidas normativas precisas a fin de que los servicios de consulta telefónica de abonado que se prestan desde los números de teléfono código 118 fueran considerados como servicios de tarificación adicional.</p> <p>En definitiva, se comprueba que en la prestación de estos de estos servicios es necesario mejorar la protección de los derechos de usuarios en términos de facturación y de transparencia de la información, ya que en determinados casos se perciben precios desproporcionados por los mismos, siendo frecuente la aplicación de elevados precios por establecimiento de llamadas, o por minuto, la progresión de llamadas no advertidas al usuario, o prácticas fraudulentas como la realización de llamadas inducidas por engaño.</p>
<p>Principales alternativas consideradas</p>	<p>Las alternativas consideradas han sido las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración de la numeración 118AB como servicio de tarificación adicional - La adopción de medidas puntuales dirigidas a paliar los problemas de precio y fraude constatados. <p>Se ha optado por la segunda de las opciones indicadas, por considerar que es respetuosa con la libre prestación de los servicios, proporcionada con los problemas que trata de resolver y eficaz en la protección de los derechos usuarios.</p> <p>Normativamente se ha optado por modificar 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, modificada a su vez por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio.</p>
CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO	
<p>Tipo de norma</p>	<p>Orden</p>
<p>Estructura de la Norma</p>	<p>El proyecto de Orden consta de una parte expositiva, un artículo único que incluye cuatro modificaciones de la redacción vigente de la Orden CTE/711/2002, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.</p>
<p>Informes a recabar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. - Secretaría General Técnica del MINETAD



<p>Trámite de audiencia</p>	<p>Con carácter previo a la elaboración de este proyecto normativo, se ha realizado a través del portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (entre el día 25 de marzo y el día 9 de abril de 2017), la consulta pública prevista en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> <p>Una vez elaborado este proyecto normativo se publica en el portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, con objeto de dar audiencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p>	
<p>ADECUACIÓN AL ORDEN DE COMPETENCIAS</p>	<p>La orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva estatal en materia de telecomunicaciones, prevista en el artículo 149.1.21ª de la Constitución.</p>	
<p>IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO</p>	<p>Efectos sobre la economía en general</p>	<p>La norma tiene efectos positivos no cuantificables sobre la economía.</p>
	<p>En relación con la competencia:</p>	<p><input type="checkbox"/> La norma no tiene efectos significativos sobre la competencia.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> La norma tiene efectos positivos sobre la competencia.</p> <p><input type="checkbox"/> La norma tiene efectos negativos sobre la competencia.</p>
	<p>Desde el punto de vista de las cargas administrativas:</p>	<p><input type="checkbox"/> Supone una reducción de cargas administrativas.</p> <p><input type="checkbox"/> Cuantificación estimada (ver memoria adjunta)</p> <p><input type="checkbox"/> Incorpora nuevas cargas administrativas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No afecta a las cargas administrativas.</p>
	<p>Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No afecta a los presupuestos de las Administraciones Públicas.</p> <p><input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de la Administración del</p>	<p><input type="checkbox"/> Implica un gasto.</p> <p><input type="checkbox"/> Implica un ingreso/reducción del gasto</p>



	Estado. <input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de otras Administraciones Territoriales.	
IMPACTO DE GÉNERO	La norma tiene un impacto de género	Negativo <input type="checkbox"/> Nulo <input checked="" type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/>



A. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA.

1. MOTIVACIÓN.

• Causa de la propuesta

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, regula 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 «118AB».

Los servicios de información sobre números telefónicos, prestados a través del código 118AB, son utilizados con dos finalidades:

- Informar sobre números de teléfono. De este modo, el usuario llama y pregunta por el número de otro abonado
- Progresión de la llamada. Además de informar sobre el número, se ofrece al usuario la posibilidad de progresar la llamada, esto es, de conectarle directamente por el número por el cual pregunta.

Estos servicios tienen una facturación por tiempo. La mayor parte del precio de la llamada, tanto durante la información sobre el número, como, en su caso, durante la progresión y posterior conversación, va destinada al titular del servicio 118.

Mediante Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, se modificó la citada Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, con el fin de reforzar los derechos de los usuarios de estos servicios. En dicha Orden se incluían medidas relativas al servicio de progresión de llamadas, obligando a incluir una segunda locución informativa al completar este servicio, o prohibiendo que dicha progresión tuviera como destino numeración atribuida a la prestación de servicios de tarificación adicional.

Ello no obstante, a través de las reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, se ha constatado la existencia de nuevos problemas que experimentan los usuarios de los servicios de consulta sobre numeración telefónica. Entre ellos, la imposición de precios desproporcionados o la falta de transparencia en su funcionamiento.

Por su parte el informe de supervisión del mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, el 20 de diciembre de 2016, confirma un incremento significativo de los precios de los servicios, así como un aumento de la conflictividad asociada a ellos, que corrobora el número de denuncias de operadores y organismos contra los prestadores de esta modalidad de servicios.

Asimismo, con fecha 27 de diciembre de 2016, el Defensor del Pueblo formuló una recomendación en virtud de la cual instaba a adoptar las medidas normativas precisas a fin de que los servicios de consulta telefónica de abonado que se prestan desde los



números de teléfono código 118 fueran considerados como servicios de tarificación adicional.

En definitiva, se comprueba que en la prestación de estos un reducido número de prestadores de estos servicios es necesario mejorar la protección de los derechos de usuarios en términos de facturación y de transparencia de la información, ya que en determinados casos se perciben precios desproporcionados por los mismos, siendo frecuente la aplicación de elevados precios por establecimiento de llamadas, o por minuto, la progresión de llamadas no advertidas al usuario, o prácticas fraudulentas como la realización de llamadas inducidas por engaño.

- **Identificación de los colectivos afectados.**

El proyecto afecta a los colectivos relacionados con la prestación de servicios de información sobre números telefónicos, prestados a través del código 118AB (operadores de acceso y operadores titulares de las numeraciones) y entre los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas al segmento de usuarios que no utilizan (o no lo hacen habitualmente) Internet. Dicho segmento se sitúa fundamentalmente entre las personas de mayor edad, precisando de protección específica y nuevas garantías en sus relaciones con los operadores de acceso y prestadores del servicio.

- **Interés público afectado.**

Desde la puesta en marcha del proceso de liberalización de las telecomunicaciones, tanto el derecho comunitario como el nacional han considerado fundamental el pleno respeto a los derechos de los usuarios finales, así como hacer compatible dicho respeto con la explotación económica de la numeración asignada a los operadores en un entorno de libre competencia.

- **Por qué es el momento apropiado para hacerlo.**

Las medidas que incluye el proyecto son respuesta al incremento sostenido de reclamaciones y denuncias de los usuarios derivadas de facturas desproporcionadas y prácticas fraudulentas realizadas por determinados prestadores de estos servicios.

Por su parte el informe de supervisión del mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, el 20 de diciembre de 2016, estima que procede la adopción de medidas orientadas a poner fin a los problemas detectados en la prestación de los servicios.

Asimismo, con fecha 27 de diciembre de 2016, el Defensor del Pueblo formuló una recomendación en virtud de la cual instaba a adoptar las medidas normativas precisas a fin de que los servicios de consulta telefónica de abonado que se prestan desde los números de teléfono código 118 fueran considerados como servicios de tarificación adicional.



2. OBJETIVOS

Poner fin a prácticas fraudulentas y eventuales facturaciones abusivas en la prestación de servicios de información sobre números telefónicos, prestados a través del código 118AB, garantizando condiciones de acceso informado y consentido a los servicios.

Así mismo se estima que las medidas son respetuosas con la libre prestación de los servicios, proporcionada con los problemas que trata de resolver y eficaz en la protección de los derechos usuarios.

B. CONTENIDO, ANÁLISIS JURÍDICO Y DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

1. CONTENIDO

El proyecto de Orden consta de una parte expositiva, un artículo único que incluye cuatro modificaciones de la redacción vigente de la Orden CTE/711/2002, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

-Las cuatro modificaciones que se incluyen son las siguientes:

1ª Al apartado sexto se incorporan sendos párrafos que establecen la obligación de marcación directa de la numeración, y correlativamente declara no válida la contratación de servicios mediante marcación automática.

2ª la nueva redacción del punto 2 del apartado noveno -tras confirmar el principio de libre establecimiento de precios- prohíbe la aplicación de cuotas de establecimiento del servicio de consulta, y obliga a facturar por tiempo. Así mismo se fija en 10 minutos el tiempo máximo de facturación de estos servicios, y se exige petición formal y expresa del usuario para poder acceder a números cuyas llamadas tengan un precio superior a 2,5 euros por minuto.

3ª El punto 4 del apartado noveno obliga a que en la locución informativa previa a la prestación del servicio se informe del precio por minuto de la llamada, y fija la duración de dicha locución en 15 segundos, más 5 segundos de periodo de guarda, para poder aplicar el precio del servicio de consulta.

4ª Se añade un último párrafo en el apartado undécimo, que habilita a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital para introducir facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, mediante resolución.

- La Disposición transitoria única establece un plazo de tres meses, a contar desde la entrada en vigor de la norma, para la adaptación de los operadores afectados a lo en ella dispuesto.

- La Disposición derogatoria única deroga cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la nueva orden.



- La Disposición final primera se refiere al título competencial exclusivo del Estado para la publicación de la Orden y la Disposición final segunda establece la entrada en vigor de la orden el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

2. ANÁLISIS JURÍDICO

- **Desarrollo de normativa nacional.**

- El marco legal de la numeración, el direccionamiento y la denominación se establece en el Capítulo V del Título II de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en el Título IV del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, y en el Plan Nacional de Numeración Telefónica, estos dos últimos aprobados por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

El artículo 19.4 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de la Ley General de Telecomunicaciones establece que corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, actual Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, la elaboración de las propuestas de planes nacionales para su elevación al Gobierno, y el desarrollo normativo de estos planes que podrán establecer condiciones asociadas a la utilización de los recursos públicos de numeración, direccionamiento y denominación, en particular la designación del servicio para el que se utilizarán estos recursos, incluyendo cualquier requisito relacionado con el suministro de dicho servicio.

El citado Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración determina, en su artículo 34, que los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación, y sus disposiciones de desarrollo, designarán y, en su caso, definirán los servicios para los que puedan utilizarse dichos recursos públicos, y podrán incluir cualquier requisito relacionado con la prestación de tales servicios.

También el citado Reglamento establece en su artículo 30.1, que los operadores de redes y de servicios de comunicaciones electrónicas estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, actual Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, en el ámbito de sus competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación. En particular, los operadores estarán obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos. El coste que ello conlleve será sufragado por cada operador.

Por su parte la Disposición final primera del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre atribuye al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (actual Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital), la competencia para dictar las normas que requieran su desarrollo y su aplicación.

- Por otro lado, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones establece en su artículo 3, letra j) como objetivo y principio de la misma, el defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección,



precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección.

3. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN.

Con carácter previo a la elaboración de este proyecto normativo, se ha realizado a través del portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, la consulta pública prevista en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Una vez elaborado este proyecto normativo se publica en el portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, con objeto de dar audiencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en la tramitación de esta norma se recabará, informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Por último el proyecto normativo será sometido a Informe de la Secretaria General Técnica del MINETAD, previsto en el artículo 24.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

C. ANÁLISIS DE IMPACTOS.

1. ADECUACIÓN DE LA NORMA AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS.

El proyecto de Orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva estatal en materia de telecomunicaciones, prevista en el artículo 149.1.21ª de la Constitución Española.

2. IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO.

La nueva orden no conlleva impacto económico significativo habida cuenta de que se trata de actualizar un marco normativo preexistente, adaptándolo a una mejor protección de los usuarios frente prácticas fraudulentas de última generación. Esta adaptación constituye una actuación positiva en aras de una mejor competencia en la prestación de los servicios de consulta telefónica, al incrementar la transparencia y seguridad jurídica en la que se desenvuelven los agentes del sector.

Por lo demás, este proyecto, al consistir en el desarrollo de un mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, no supone costes adicionales para las Administraciones Públicas.

3. IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO.

A los efectos de lo previsto en la letra b), apartado primero del artículo 24, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en la redacción dada por la Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género



en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno, se señala que el proyecto tiene un impacto de género nulo, en la medida en que su contenido no incluye ningún tipo de medida que pueda atentar contra la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

4. IMPACTO SOCIAL.

Este proyecto de Orden tiene un evidente impacto social centrado en la mejora de la protección que a los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas otorga el ordenamiento, al tratarse de una actuación orientada a poner fin a prácticas fraudulentas contrarias a sus derechos.

5. CARGAS ADMINISTRATIVAS.

Esta Orden limita la petición y contratación de servicios a través de cualquiera de los códigos atribuidos a la prestación de los servicios de consulta telefónica, a la marcación directa por el usuario, a través de su terminal, del código de numeración correspondiente.

Esta limitación no puede considerarse una carga administrativa nueva dado que tal forma de contratación ya existe conforme a la normativa vigente. Por tanto, el efecto neto esperable sobre las cargas administrativas será neutro.

Madrid, 18 de julio de 2017