



Protección de consumidores y usuarios

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo mejora la transparencia sobre la facturación de los números de teléfono 118

- La medida se enmarca en la Agenda Digital para España y busca aumentar la transparencia en relación con la facturación que reciben los usuarios.
- Se restringe el acceso a números de tarificación adicional (prefijos 803, 806, 807 y 905) a través de llamadas al 118.
- Se obliga a que los usuarios que empleen el servicio de consulta 118 sean informados dos veces sobre el precio de la llamada, el precio de la consulta y el precio de conexión posterior al número de destino.

04.07.13. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo ha modificado las condiciones de prestación de los servicios de consulta sobre el número de teléfono (118) con el objetivo de mejorar la transparencia sobre contratos y facturación que debe recibir el usuario en relación a la prestación de servicios, contenidos y aplicaciones, uno de los objetivos de la Agenda Digital para España.

Desde el año 2002, los números de 5 dígitos que comienzan por '118' se han atribuido a servicios de consulta sobre números de teléfono. Los usuarios llaman para consultar números de teléfono con la posibilidad de que la empresa conecte al usuario con dicho número, siempre con su consentimiento.

La Orden Ministerial que ha elaborado el Ministerio de Industria, Energía y Turismo prohíbe que los servicios de consulta 118 puedan ofrecer la conexión de llamadas hacia servicios de tarificación adicional (los prefijos 803, 806, 807 y 905). Además, se establece que los servicios de consulta 118 han de informar del precio de la llamada en el momento de la consulta y cuando se ponga en contacto al usuario con el número solicitado. Con esta medida, el usuario estará informado que está pagando el precio similar al de tarificación adicional por una llamada metropolitana normal, interprovincial o gratuita.

Estas actuaciones se enmarcan dentro de la Agenda Digital para España, aprobada por el Consejo de Ministros el 15 de febrero de 2013, una de cuyas medidas consiste en aumentar la transparencia en relación con la facturación que reciben los usuarios, en relación a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, los contenidos y las aplicaciones.

Conexión con números de tarificación adicional a través del 118

La norma, en aras de una protección eficaz de los usuarios, prohíbe que los servicios de consulta 118 puedan ofrecer la terminación de llamadas hacia servicios de tarificación adicional que pueden conllevar a una facturación elevada.

En la actualidad, los números a través de los cuales se prestan servicios de tarificación adicional son los siguientes:

a) Servicios de llamadas de voz:

- Prefijo 803: servicios para adultos
- Prefijo 806: servicios de ocio y entretenimiento
- Prefijo 807: servicios profesionales.
- Prefijo 905: servicios de llamadas masivas.

b) Servicios SMS Premium. Son los números cortos de mensajes de telefonía móvil, que se utilizan para servicios como concursos televisivos, contenidos para el móvil, alertas, suscripciones, etc.

Notificación del precio de la llamada

Otra novedad de la norma es la doble notificación del precio de la llamada en el caso de que el usuario solicite una conexión con el número consultado. Hasta el momento los usuarios eran informados sobre el

precio mediante una locución en cada llamada al servicio de consulta 118.

Con la nueva norma, en caso de terminación de llamadas, se informa al usuario sobre el precio que se le aplicará a la misma, mediante una nueva locución. De este modo, cuando se utilice la opción de progresar la llamada hacia el número consultado, el usuario recibirá la información sobre el precio de la llamada en dos momentos: cuando llame al 118 y cuando pida que le pasen con el número consultado.