



Protección de los consumidores

Agenda Digital limita el precio y la duración de las llamadas de los números que empiezan por 118

- La orden elimina el coste de establecimiento de llamada, fija el precio máximo del minuto en 2,5 euros y establece un límite máximo de 10 minutos por llamada
- Los proveedores de estos servicios tienen tres meses de plazo para cumplir con la nueva normativa

13.02.18. El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital ha modificado la Orden Ministerial que regula los números telefónicos 118, los que se usan para proporcionar servicios de información sobre números de teléfono, para eliminar el coste de establecimiento de llamada, limitar el coste por minuto y fijar la duración máxima de la llamada.

La norma, publicada hoy en el BOE, incluye la prohibición de cobrar un precio por establecimiento de llamada al servicio de información. Por tanto, se facturará solo por tiempo, sin cuota fija inicial. Hasta ahora, en algunos casos, se llegaba a cobrar 6 euros por establecimiento de llamada.

La Orden fija un precio máximo de 2,5 euros por minuto (en la actualidad se estaba llegando a cobrar hasta 6 euros por minuto). Los servicios 118 que quieran establecer un precio superior no serán de libre acceso para los usuarios, sino solo para aquellos que lo soliciten previa y expresamente a su operador.

Además, se establece una duración máxima de la llamada de 10 minutos, teniendo en cuenta que estos servicios ofrecen la posibilidad de conectar la llamada con el número por el cual se ha realizado la consulta.

Cuando un usuario llame a estos servicios, antes de acceder al mismo oír una locución, de 20 segundos de duración, que le informará del precio de la llamada, su duración máxima y el responsable del servicio. Se prohíbe contenido adicional alguno. Además, el precio deberá expresarse por minuto, acabando así con la práctica de indicarlo por segundo, que es menos transparente.

Aunque la locución ya era obligatoria, la duración era de tan solo 8 segundos, lo que propiciaba mensajes poco inteligibles.

Al igual que ya se ha hecho con servicios de tarificación adicional (números que empiezan por 803 - 806 - 807 - 905) y servicios SMS Premium (mensajería con números cortos de móvil), se prohíbe que las llamadas a servicios 118 se puedan efectuar mediante sistemas de marcación automática o inadvertida, siendo obligatoria la marcación activa, manual y consciente por el usuario.

La Orden entrará en vigor tres meses después de su firma, un plazo establecido para que los operadores de telefonía y prestadores de servicios 118 se adapten a lo establecido en la misma.