



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

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.

Ministerio de Ciencia y Tecnología
«BOE» núm. 81, de 04 de abril de 2002
Referencia: BOE-A-2002-6391

TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: 27 de julio de 2023

Téngase en cuenta que las referencias hechas al "servicio telefónico disponible al público", deberán entenderse realizadas al "servicio de comunicaciones vocales", según establece la disposición adicional única de la Orden ETD/878/2023, de 22 de julio. [Ref. BOE-A-2023-17289](#)

El gran crecimiento que han experimentado los servicios de telecomunicaciones disponibles al público con la entrada en el mercado de nuevos operadores y proveedores de servicios tiene como contrapartida la mayor dificultad de los usuarios para identificar los números telefónicos a los que deben dirigir sus comunicaciones.

Las guías telefónicas y los servicios especializados en el suministro de información telefónica sobre números de abonado, o servicios de directorio, ayudan a paliar este problema y adquieren una particular relevancia en un marco de competencia plena, ya que contribuyen a que se puedan establecer eficazmente las comunicaciones.

Por otro lado, además de la elaboración de guías telefónicas, los servicios de directorio son también susceptibles de prestarse en competencia, lo que conlleva beneficios adicionales a los usuarios. No obstante, en este caso es preciso lograr un equilibrio entre los intereses de éstos, que desean poder acceder al servicio de consulta sobre números de abonado mediante la marcación de un código sencillo, y los intereses de los proveedores, que precisan de una numeración propia que les identifique en el mercado.

El comité ECTRA («European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs»), perteneciente a la Conferencia Europea de Correos y Telecomunicaciones (CEPT), recomendó a las Administraciones designar el código «118» para identificar los servicios de directorio vocales, y que este espacio de numeración se distribuya de forma no discriminatoria entre sus proveedores (Recomendación CEPT/ECTRA, de 4 de diciembre de 1997, sobre la numeración de servicios vocales de directorio).

Para que los servicios de directorio puedan ser explotados adecuadamente, es conveniente garantizar a sus proveedores el acceso a una información centralizada sobre números de abonado. En el caso de España, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el organismo encargado de suministrar a las entidades que deseen elaborar guías telefónicas los datos que le faciliten los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, tal y como establece el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al Servicio Universal de

Telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1736/1998. Asimismo, debe ser posible que los proveedores de los servicios de directorio también puedan acceder a esta información. Para ello, según dispone el artículo 67.1 de dicho Reglamento, es necesario que el Ministerio de Fomento (competencia actual del Ministerio de Ciencia y Tecnología) determine las condiciones para hacer constar los datos personales que sean estrictamente necesarios para identificar a un abonado concreto.

Mediante la presente Orden, se regula este último aspecto y, siguiendo las directrices del Comité ECTRA, se atribuye el código «118» al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y se establecen las condiciones para su prestación en un marco de competencia plena entre proveedores. Igualmente, en lo que resulta necesario para que los proveedores puedan acceder a la información centralizada sobre números de abonado, se desarrollan los artículos 14 y 67.1 del citado Reglamento. Por último, se regulariza la situación del número «1003», correspondiente al servicio de información que ha venido siendo prestado por el operador dominante de la red pública telefónica fija, de forma que resulte compatible con el nuevo marco de competencia y pueda ser utilizado, por todos los operadores que provean red de acceso a sus abonados, durante un año desde la fecha de entrada en vigor de esta Orden. Transcurrido este plazo, dicho código quedará liberado.

El Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de noviembre de 1997, reserva los números cortos de tres cifras de la serie «11X» para ser utilizados cuando lo recomiende la normativa europea, pudiendo atribuirse números de cuatro o más cifras que comiencen por «11» cuando no exista riesgo de provocar errores en la marcación o encaminamientos incorrectos. Igualmente, establece en su punto 1.4 que 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 Fomento (competencia actual del Ministerio de Ciencia y Tecnología) adopte decisiones en relación con este Plan, así como cuando se realicen atribuciones de recursos públicos de numeración, y que las llamadas serán tratadas en función de la naturaleza de los servicios.

El Reglamento por el que se desarrolla el título II de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración, aprobado por Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, convalida el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones y establece, en su artículo 27, que la Secretaría General de Comunicaciones podrá dictar las resoluciones necesarias para el desarrollo de los Planes Nacionales de Numeración.

Por otra parte, el artículo 11 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, dispone que las autorizaciones generales se otorgan de forma reglada y automática, previa asunción por el interesado de las condiciones que se establezcan mediante Orden del Ministro de Fomento (competencia actual del Ministro de Ciencia y Tecnología) para cada categoría de redes y servicios y previa comprobación del cumplimiento por aquél de los requisitos que se determinen en la misma.

Finalmente, el Real Decreto 557/2000, de 27 de abril, de reestructuración de los Departamentos Ministeriales, otorga al Ministerio de Ciencia y Tecnología las competencias hasta ahora atribuidas a la Secretaría General de Comunicaciones, del Ministerio de Fomento, excepto las atribuciones correspondientes a la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos.

La presente Orden, que ha tenido en cuenta para su elaboración las posibilidades técnicas existentes, ha sido sometida a la audiencia del sector a través de la Comisión Permanente del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Asimismo, se ha evacuado el preceptivo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.dos.2.j) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, así como el informe de la Agencia de Protección de Datos, de acuerdo con el artículo 37.h) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La presente Orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva estatal en materia de telecomunicaciones, prevista por el artículo 149.1.21.^a de la Constitución.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Primero. *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto:

1. La delimitación de los datos personales que podrán figurar en las guías telefónicas impresas o electrónicas, así como los que podrán obtenerse a través de servicios de consulta telefónica, de acuerdo con lo previsto por el artículo 67.1 en relación con el artículo 14 del Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al Servicio Universal de Telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1736/1998 (en adelante Reglamento del Servicio Universal).

2. El establecimiento de las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado en un marco de competencia.

3. La regulación del suministro de los datos sobre abonados que los operadores están obligados a proporcionar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que, de acuerdo con los citados artículos 67.1 y 14 del Reglamento del Servicio Universal, ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que:

a) Elaboren guías telefónicas impresas o electrónicas.

b) Provean servicios de consulta telefónica sobre números de abonados, mediante autorización general tipo D, a través de los códigos que se regulan en el capítulo IV de la presente Orden.

c) Presten servicios de llamadas de urgencia a través del número 112, y otras entidades que determine la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por prestar servicios de llamadas de urgencia a través de números cortos.

d) Estén autorizados para solicitar información previa a la interceptación en virtud del artículo 89.1 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

e) Estén autorizados para solicitar información complementaria a la interceptación en virtud de los artículos 88.2, 88.3 y 89.2 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

Segundo. *Ámbito de aplicación.*

Tanto los datos que puedan figurar en las guías telefónicas impresas o electrónicas, como la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, se entenderán referidos a los abonados de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

CAPÍTULO II

Gestión de datos personales de los abonados de los servicios de telecomunicaciones

Tercero. *Protección de datos personales.*

1. Los datos personales que podrán obtenerse a través de las guías telefónicas y de los servicios de consulta sobre números de abonado se limitarán a los que sean estrictamente necesarios para identificar a un abonado concreto. A estos efectos, las entidades que deseen elaborar guías telefónicas y los proveedores de los servicios de consulta sobre números de abonado únicamente podrán utilizar, en sus bases de datos, la siguiente información relativa a cada abonado:

- a) Nombre y apellidos, o razón social;
- b) Número(s) de abonado(s);
- c) Dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera;
- d) Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

2. No obstante, adicionalmente a lo dispuesto en el punto anterior, los proveedores de los servicios de consulta sobre números de abonado podrán utilizar otros datos personales de los abonados siempre que éstos hayan dado su consentimiento inequívoco. A estos efectos, se entenderá que existe consentimiento inequívoco de un abonado de un servicio de telecomunicaciones disponible al público cuando éste se haya dirigido a su operador o proveedor por escrito solicitándole que amplíe sus datos personales que figuran en la guía o servicio de directorio, o al proveedor del servicio de consulta sobre números de abonado solicitándole que amplíe sus datos personales sobre los que se pueda facilitar información. También se producirá cuando el operador o proveedor solicite al abonado su consentimiento y éste le responda fehacientemente en el plazo de un mes dando su aceptación.

3. Se requerirá el consentimiento expreso de los abonados del servicio telefónico móvil disponible al público y de los abonados de los servicios de inteligencia de red para poder utilizar la información a la que se refiere el punto 1 de este apartado.

Además, cuando los usuarios no sean titulares de un contrato de abono, tales como usuarios adicionales al titular del contrato, o propietarios de tarjetas de pago previo de servicios de telecomunicaciones, sólo se podrá utilizar dicha información cuando los interesados hayan manifestado su deseo de figurar en las guías o en los servicios de consulta sobre números de abonado. En el caso de usuarios adicionales al titular del contrato, se requerirá el consentimiento previo de éste.

4. Los abonados de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público podrán exigir a los operadores y proveedores que se les excluya de las guías telefónicas o de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa, que se omita, total o parcialmente, su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes en sus datos personales. A estos efectos, se entenderá que las demandas que los abonados realicen en relación con las guías telefónicas son extensibles a los servicios de consulta sobre números de abonado, salvo manifestación en contra.

Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público especificarán en sus correspondientes contratos de abono la forma en la que podrán ejercer el derecho que se regula en este punto. A estos efectos, el abonado comunicará al operador su petición con acreditación de la recepción de dicha comunicación.

Los operadores y proveedores deberán proporcionar las posibilidades de exclusión a las que se refiere este punto gratuitamente a los abonados.

5. Los proveedores de los servicios de consulta sobre números de abonado, y las guías telefónicas en formato electrónico, rechazarán las consultas que permitan obtener la identidad o el domicilio de un abonado a partir de su número de teléfono u otro recurso identificativo de abonados.

CAPÍTULO III

Condiciones para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado

Cuarto. *Descripción del servicio.*

1. El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el punto 1 de este apartado, y con la salvaguarda de la protección de los datos personales a la que se refiere el apartado tercero, mediante el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se podrá proporcionar información sobre otros recursos identificativos de abonados de servicios de telecomunicaciones

disponibles al público, tales como direcciones de correo electrónico o nombres de dominio. Igualmente, se podrá suministrar la información relacionada con los números de abonado que figure, o pueda figurar según la legislación vigente, en las publicaciones especializadas en la divulgación de datos comerciales.

Quinto. *Títulos habilitantes.*

1. Para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado mediante la utilización de la numeración que se atribuye en el apartado decimotercero, se requerirá una autorización general tipo D.

2. Los operadores que dispongan de un título habilitante válido para prestar el servicio telefónico disponible al público podrán proporcionar, a los abonados conectados directamente a sus redes de acceso, el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado a través del código «1003».

Sexto. *Suministro de información a los usuarios.*

Los proveedores de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado deberán proporcionar a sus usuarios, al menos la información actualizada, relativa al conjunto del territorio nacional, sobre el contenido de las guías de abonados. Dicha información deberá suministrarse de forma eficaz y sin dilaciones y tiempos de espera injustificados.

Séptimo. *Principio de no-discriminación.*

El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se prestará, en los términos previstos en la presente disposición, en condiciones no discriminatorias respecto de los números de abonado pertenecientes a:

- a) Los distintos operadores del servicio telefónico disponible al público de cualquier ámbito territorial y;
- b) Los distintos abonados de un mismo operador del servicio telefónico disponible al público.

Octavo. *Numeración, acceso e interconexión.*

1. Los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado tendrán derecho a obtener de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la asignación de recursos públicos de numeración pertenecientes al rango atribuido en el apartado decimotercero.

Para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, los operadores de redes públicas y del servicio telefónico disponible al público deberán atender las solicitudes técnicamente viables y debidamente justificadas de acceso a sus redes y recursos asociados por parte de los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en la medida en que sea necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el apartado decimotercero.5 de la presente orden.

2. Los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se resolverán por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de acuerdo con lo dispuesto en la normativa general sobre acceso e interconexión y con lo establecido en la presente orden.

Noveno. *Acceso al servicio, establecimiento de precios, duración máxima de llamada y locución telefónica.*

1. El contrato para el acceso al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se entenderá perfeccionado por la aceptación por parte de los proveedores de este servicio de las llamadas que reciban de los usuarios finales y la consiguiente prestación del servicio.

2. El acceso al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deberá producirse por el usuario final mediante la marcación directa en su terminal, cifra a cifra, del

número asociado a dicho servicio de consulta telefónica, sin que la marcación pueda producirse mediante enlaces directos, botones, iconos o vínculos. A estos efectos, tendrá la consideración de «marcación directa» la realizada por el usuario en su terminal de manera manual y activa, mediante la introducción de cada uno de los dígitos que componen el código de numeración correspondiente. Todo ello sin perjuicio de las especialidades en cuanto a marcación, que, derivadas de los terminales adaptados para las personas con discapacidad, contempla la normativa vigente.

No será válida la contratación, ni podrá exigirse el pago, de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que se realice mediante la marcación automática del número correspondiente sin la intervención del usuario, incluyendo aquellos casos en que dicha marcación se produzca como consecuencia de la instalación en su terminal de una aplicación o programa, aun cuando dicha instalación haya sido consentida.

3. El precio del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se facturará siempre por tiempo, sin que pueda aplicarse una cuota de establecimiento de llamada o similar.

Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores que prestan servicios de comunicaciones vocales.

Estos precios se comunicarán, con diez días de antelación a su aplicación efectiva, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Secretaría General de Consumo y Juego del Ministerio de Consumo, y al Consejo de Consumidores y Usuarios. Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que realicen publicidad de estos números garantizarán, asimismo, que los usuarios finales tengan un conocimiento adecuado del precio del servicio.

4. Los números cuyas llamadas tengan un precio minorista superior a 50 céntimos de euro por minuto, impuestos indirectos excluidos, sólo serán accesibles previa petición formal y expresa del usuario final a su operador del servicio de comunicación vocal.

En este caso, los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, deberán posicionarse en alguna de las siguientes ofertas:

a) Oferta de coste medio: Entre 50 céntimos de euro y 1,25 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos.

b) Oferta de alto coste: Más de 1,25 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos.

En el supuesto de que los usuarios soliciten a su operador del servicio de comunicación vocal el acceso a servicios de consulta telefónica sobre números de abonado con un precio minorista superior a 50 céntimos de euro por minuto, deberán señalar, libremente si quieren acceder a ofertas de coste medio o a ofertas de coste alto.

5. La duración máxima de una llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado será de 2 minutos. De dicha duración máxima se informará al usuario llamante en la locución telefónica a que refiere el punto 6 de este apartado, siendo el proveedor del servicio de consulta telefónica responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo.

6. Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado proporcionarán a sus usuarios finales, para todas las llamadas, una locución telefónica, clara e inteligible, que informe exclusivamente del precio máximo de la llamada, impuestos incluidos, teniendo en cuenta las distintas redes de acceso, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, de su duración máxima, y de su nombre completo o denominación social, debiéndose ajustar al literal del siguiente texto:

El precio máximo de esta llamada es de X €, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 2 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por [NOMBRE DEL PRESTADOR].

No está permitido añadir a la locución informativa música u otro elemento perturbador que impidan al usuario final entender con total claridad y precisión qué servicio está usando, qué coste tiene y quién se lo está prestando.

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

exacta será de 20 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice. Tanto la locución de 20 segundos como el periodo de guarda de 5 segundos no podrán ser facturados al usuario final por precio superior al de una llamada ordinaria con destino a numeración geográfica.

El tiempo de duración de la locución informativa queda excluido del cómputo de la duración máxima de 2 minutos.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, la persona titular de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá modificar mediante resolución la duración de dicha locución, así como del periodo de guarda establecido cuando por las características del servicio sean aconsejables duraciones distintas.

Noveno bis. *Facturación.*

1. Los operadores que presten servicios de comunicaciones vocales deberán ofrecer a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado un servicio de facturación y cobro de los precios que éstos hayan establecido para sus usuarios. El servicio de facturación y cobro dará derecho a una contraprestación económica razonable y proporcionada a los costes de su prestación.

2. La factura que el operador que presta servicios de comunicaciones vocales presente al cobro al usuario final deberá desglosarse en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, en los términos establecidos en el artículo 65.1 j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones y en el artículo 23 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. Dicho desglose deberá separar y reflejar fielmente la parte correspondiente al servicio de comunicaciones vocales, cuya prestación corresponde a los operadores que prestan servicios de comunicaciones vocales, de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado por el servicio de información prestado. En caso de disconformidad con la factura, los usuarios finales tendrán derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

En la parte del desglose correspondiente al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deberá figurar la identificación de la persona física o jurídica titular del número telefónico llamado, su número de identificación fiscal, el número telefónico del prestador y el precio de su servicio.

En caso de incumplimiento de la presentación al usuario final de factura desglosada entre el servicio de comunicaciones vocales y el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, el usuario final tendrá derecho a que no se produzca la suspensión o interrupción del servicio de comunicaciones vocales por impago y a la devolución de la totalidad del importe de la factura, si la hubiere pagado, hasta que dicho desglose se efectúe y se le permita ejercer la opción de abonar de manera independiente, en misma factura o en facturas separadas, el importe desglosado relativo al servicio de comunicaciones vocales.

3. La disconformidad o desacuerdo de un usuario final con la facturación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado no podrá dar lugar a la suspensión o interrupción del servicio de comunicaciones vocales si el usuario final paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado por el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Décimo. *Derechos de obtención de los datos relativos a los abonados del servicio telefónico disponible al público.*

Los titulares de autorizaciones generales tipo D y los operadores que presten el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado mediante la utilización del número «1003», tendrán derecho a obtener de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos previstos en el capítulo V de esta Orden, los datos actualizados para la prestación de dicho servicio.

Undécimo. *Prestación de facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio.*

El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio, que serán autorizadas mediante resolución de la persona titular de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

En la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado queda prohibida la facilidad consistente en el servicio de progresión de llamada, entendida ésta como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado.

CAPÍTULO IV

Atribución de recursos públicos de numeración al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y establecimiento de las condiciones particulares para la prestación del servicio

Duodécimo. *Atribución del código «1003».*

1. Se atribuye el código «1003» al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de la red pública telefónica. Esta atribución tendrá validez durante el plazo de un año desde la fecha de entrada en vigor de esta Orden. Transcurrido este plazo, dicho código quedará liberado y disponible para su utilización según lo previsto en el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones o sus disposiciones de desarrollo.

2. El código «1003» podrá utilizarse para acceder al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado ofrecido por el operador que provea el acceso a la red pública telefónica, que opcionalmente podrá proporcionar, además, información adicional en los términos establecidos en el punto 2 del apartado cuarto.

3. El servicio de consulta telefónica sobre los números de abonado de la red pública telefónica proporcionado por el operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones será puesto a disposición de todos los operadores que provean el acceso a la red pública telefónica.

4. En cualquier caso, todos los usuarios del servicio telefónico fijo disponible al público podrán acceder al servicio de consulta proporcionado por el operador designado para la prestación del servicio universal.

Decimotercero. *Atribución del código «118».*

1. Se atribuye el código "118", coincidente con las tres primeras cifras del número nacional NXY ABMCDU, al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

2. El código "118" irá seguido de dos cifras. Los formatos resultantes y su utilización serán los siguientes:

Numeración	Valores AB	Utilización
118 AB	AB= 10,..., 99	Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.
118 0B	B= 0,..., 9	Reserva.

3. Los recursos públicos de numeración determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 10 y 99, ambos incluidos, se asignarán a los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

4. Los recursos públicos de numeración determinados por los valores de las cifras AB comprendidos entre 00 y 09, podrá ser objeto de atribución posterior en función de las necesidades detectadas.

5. Los números pertenecientes al rango atribuido en este apartado podrán ser accesibles desde las redes de los operadores del servicio telefónico disponible al público.

En cualquier caso, todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final.

6. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final.

CAPÍTULO V

Datos a facilitar por los operadores a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y datos a suministrar por ésta

Decimocuarto. *Datos a facilitar por los operadores a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

1. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los plazos y en el soporte informático que ésta acuerde, los siguientes datos de todos sus abonados:

- a) Nombre y apellidos, o razón social;
- b) Número(s) de abonado(s);
- c) Dirección postal del domicilio;
- d) Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

2. No obstante, adicionalmente a lo dispuesto en el punto anterior, los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público también facilitarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones otros datos que obren en su poder de los abonados siempre que éstos hayan dado su consentimiento inequívoco. A estos efectos, se entenderá que existe consentimiento inequívoco de un abonado cuando éste se dirija al operador por escrito solicitándole que amplíe sus datos que figuran en la guía o servicios de directorio. También se producirá cuando el operador solicite al abonado su consentimiento y éste le responda fehacientemente en el plazo de un mes dando su aceptación. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá delimitar, razonadamente, el suministro de información adicional a la que se enumera en el punto 1 de este apartado.

3. Además, los operadores comunicarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones los abonados del servicio telefónico móvil disponible al público y los abonados de los servicios de inteligencia de red que hayan manifestado expresamente su deseo de figurar en las guías telefónicas o en los servicios de directorio.

4. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público entregarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al menos con una periodicidad mensual, la información actualizada a la que se refieren los puntos 1, 2 y 3 de este apartado, con indicación detallada de los datos sobre los que, según lo dispuesto en el apartado tercero, no se pueda informar.

5. En todo caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en los puntos anteriores de este apartado, los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones podrán suministrar directamente a los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado los datos sobre los que se pueda facilitar información al público, a los que se refiere el apartado tercero de esta Orden. Estos datos se proporcionarán igualmente a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando ésta así lo acuerde por motivos de utilidad pública y salvaguarda de los principios de competencia efectiva, para facilitarlos a los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Decimoquinto. *Datos a suministrar por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, previa petición, facilitará a las entidades que estén habilitadas para prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado la información actualizada que puedan utilizar en sus bases de datos, a la que se refiere el apartado tercero. Igualmente, facilitará a las entidades que elaboren guías telefónicas que incluyan, al menos, los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones, la información que pueda figurar en éstas.

2. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, previa petición, facilitará a las entidades que presten servicios de llamadas de urgencia a través del número 112, y a otras entidades que determine la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por prestar servicios de llamadas de urgencia a través de números cortos, la información actualizada a la que se refiere el punto 1 del apartado decimocuarto, con el formato que se acuerde entre las partes. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente como soporte para una efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia, siendo responsabilidad de la entidad prestataria el adecuado uso de los mismos, que estará sometido a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

3. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, previa petición, facilitará a los agentes facultados, la información actualizada a la que se refiere el apartado decimocuarto, con el formato establecido por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para los fines previstos en los artículos 88.2, 88.3, 89.1 y 89.2 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, siendo responsabilidad del agente facultado el adecuado uso de los mismos, que, en todo caso, estará sometido a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

4. El suministro gratuito de los datos a los interesados implicará exclusivamente la puesta a disposición gratuita de los mismos a favor de los receptores en las dependencias de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, siendo todos los demás costes a cargo de las entidades receptoras.

5. Los ficheros que se creen en relación con la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, o con la elaboración de las guías telefónicas, deberán ajustarse expresamente a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, particularmente, al derecho de información contenido en su artículo 5.

Disposición adicional primera. *Datos que deben figurar en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones, a la que se refiere la Orden de 21 de diciembre de 2001, del Ministerio de Ciencia y Tecnología, por la que se regulan diversos aspectos del servicio universal de telecomunicaciones.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en el punto 3 del apartado tercero de la presente Orden, los datos sobre abonados que deberán figurar en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones son los siguientes:

- a) Nombre y apellidos, o razón social;
- b) Número(s) de abonado(s);
- c) Dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera;
- d) Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

2. Los datos estarán relacionados por orden alfabético del primer apellido o razón social. Después del primer apellido se reflejará completo el segundo, seguido tras una coma, del nombre propio o de sus iniciales. Asociado a cada número figurará además la dirección del abonado, sin especificación de piso o letra y, en su caso, un identificador del tipo de terminal (teléfono normal, fax, RDSI, videoconferencia, telefonía móvil, telefonía de texto para sordos, etc.) que el abonado haya manifestado fehacientemente su deseo de que figure. Asimismo, los abonados podrán exigir, a través de sus operadores, que se omita de su dirección el número del portal, así como que se indique que sus datos no pueden utilizarse para fines de venta directa.

Disposición adicional segunda. *Modificación de la Orden de Autorizaciones Generales.*

Se introducen las siguientes enmiendas en la Orden de 22 de septiembre de 1998, del Ministerio de Fomento, por la que se establecen el régimen aplicable a las autorizaciones generales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares:

I. El párrafo segundo del artículo 2 adopta la siguiente redacción:

«Las autorizaciones generales no otorgarán el derecho a la ocupación del dominio público o de la propiedad privada ni el de obtener asignaciones de recursos del espacio público de numeración, salvo en los casos en los que este último derecho se reconozca expresamente en las Órdenes ministeriales que regulen cada servicio, o en los Planes Nacionales de Numeración o sus disposiciones de desarrollo.»

II. Se añade el siguiente nuevo punto, que pasa a numerarse como 4, en el artículo 3:

«4. Autorizaciones generales de tipo D:

Habilitan para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en los términos que establezca su normativa específica. Se considerará que los títulos habilitantes para la prestación del servicio telefónico disponible al público incluyen una autorización general tipo D.»

III. Se añade el siguiente nuevo punto, que pasa a numerarse como 4, en el artículo 11:

«4. Autorizaciones generales de tipo D:

Las condiciones aplicables a las autorizaciones generales de tipo D serán las que dispone la Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.»

Disposición adicional tercera. *Condiciones de calidad de servicio aplicables a los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.*

(Derogada)

Disposición transitoria primera. *Datos del operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.*

En el plazo de dos meses desde la fecha de entrada en vigor de esta Orden, y hasta que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ponga a disposición de las entidades habilitadas la información sobre números de abonado de todos los operadores, el operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones facilitará a dicha Comisión, al menos con una periodicidad mensual, la información actualizada de sus abonados a la que se refiere el apartado decimocuarto, para que ésta los pueda poner a disposición de los interesados en los términos del apartado decimoquinto.

Disposición transitoria segunda. *Números cortos distintos de los previstos en esta Orden.*

Transcurrido un año desde la fecha de entrada en vigor de la presente Orden no se podrán utilizar, para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, números cortos asignados distintos de los previstos en ella.

Disposición final primera. *Título competencial.*

La presente Orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva estatal en materia de telecomunicaciones, prevista por el artículo 149.1.21.^a de la Constitución.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 26 de marzo de 2002.

BIRULÉS I BERTRAN

Excmo. Sr. Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información e Ilmo. Sr. Director general de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.