

El servicio de consulta telefónica sobre número de abonado 118AB podría desaparecer, según el sector

[Multimedia](#)

Esto es lo que piensan las empresas consultadas por Adding Servicios Inteligentes, prestadoras de este servicio, las cuales prefieren mantenerse en el anonimato

Recientemente el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ha publicado un Proyecto de Orden cuyo contenido supone un cambio importante en la forma de aplicar el servicio. De momento se encuentra en periodo de alegaciones.

En dicho proyecto contemplan cambios en la aplicación del servicio que podrían poner en riesgo la viabilidad de las empresas prestadoras y por ende, el servicio.

Los principales cambios se pueden encontrar en el párrafo cuarto:

"Las medidas que introduce la presente Orden tienen por objetivo poner fin a dichas prácticas fraudulentas, garantizando que el servicio atribuido a esta numeración efectivamente consista en la prestación adecuada de un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. A tal efecto, entre otras medidas, se establece la exigencia de petición expresa previa del usuario final para el acceso a cualesquiera de estos números 118AB, se fija una nueva limitación del tiempo de duración de la llamada y se elimina la posibilidad de que los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado incorporen la facilidad de progresión de llamada".

Pues bien, esa exigencia de petición expresa previa del usuario a su compañía de teléfono podría suponer en la práctica, según profesionales del sector, "el desplome del servicio". Hablan de una caída de más del 95% del tráfico de llamadas. Esta práctica, denominada Opt-in en el sector, ya se hizo en otros casos como es el 907 con el resultado de hundimiento total del servicio, en los números 80Y de nivel alto, que también se aplicó.

Con estos antecedentes, según afirman estos expertos, la conducta del usuario es la que es y en este sentido resulta probable que el comportamiento sea parecido.

La aplicación de esta norma podría "poner en riesgo un servicio que durante más de dos décadas ha dado cobertura a gran parte de la población y en la actualidad es muy utilizado por los consumidores de la tercera edad, básicamente porque no son muy duchos en la red y hay números de teléfonos

que son realmente difícil de obtener navegando por la red y prefieren llamar, conscientes del precio de la llamada, el cual es informado tanto en la locución de bienvenida como en el traspaso de llamada si el usuario desea que le pasen".

Otro colectivo que se podría verse afectado son los ciudadanos de las zonas rurales donde no existe cobertura de red y se hace imposible la navegación por internet, en este caso, "esa llamada es su salvavidas".

De realizarse el Opt-in y visto lo ocurrido con la numeración 907 y 80Y de nivel alto, el consumidor podría verse gravemente afectado, pero también las empresas prestadoras del servicio y como no, sus empleados.

Sobre el resto de cuestiones:

Limitación del tiempo a 2 minutos (actualmente 10) y eliminación de la progresión de llamada. Al eliminar la progresión de llamada, el usuario no podrá elegir entre realizar la consulta en una sola llamada o anotar el teléfono y hacer dos. Tendrá que hacer dos llamadas en todo caso, al ser eliminada la facilidad de traspasar la llamada.

El tiempo medio de la llamada sin traspaso está en torno a 3 minutos, con el cambio que propone el Proyecto la llamada se corta de forma automática a los 2 minutos y, en muchos casos, el consumidor no habrá podido recibir el servicio debido a su brevedad y tendrá que volver a llamar, con el sobrecoste que esto supone.

En definitiva de lo que se trata es de legislar con ayuda y asesoramiento de los profesionales del sector. El actual órgano regulador del servicio es la CNMC, la cual, conocedora del mercado, es la que proponía al Ministerio de turno los cambios que consideraba. Pues bien, en este caso es el Ministerio quien directamente elabora el proyecto sin realizar una consulta previa y explícita al organismo regulador.

Existen otros aspectos en el texto en los que sí están a favor los prestadores del Servicio como es el punto 4 a nivel de facturación e información al cliente o la protección al consumidor que supone el primer párrafo del punto 5:

"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".

Los prestadores del Servicio manifiestan que están a favor de todas aquellas políticas que hagan mejorar los derechos de los usuarios sin menoscabar los del prestador de tal forma que ambos actores del Mercado convivan en un equilibrio justo para ambas partes y con la mayor protección posible al consumidor.

