

Teléfonos tipo 118..

Los conocidos como números 118AB son servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, prestados por una empresa privada distinta de la operadora.

Los números que comienzan por las cifras 118.. están atribuidos en España a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, también conocidos como servicios de directorio. Los servicios de directorio consisten en el **suministro de información** sobre los números de los abonados del servicio telefónico.



Se debe tener en cuenta que los servicios de consulta 118.. se prestan en competencia, los proveedores pueden complementar sus ofertas, según su criterio, con otros identificativos tales como direcciones de correo electrónico y nombres de dominio, o suministrar información elaborada a partir de guías comerciales o páginas amarillas. También está permitido el envío de la información solicitada mediante mensajes de texto.

El proveedor del servicio de consulta 118.., que no es la operadora, debe informar al usuario, antes de acceder al servicio, del precio de la llamada y del nombre del proveedor.

Esta información se suministra mediante una locución informativa (15s.) seguida de un periodo de guarda (5s.) durante el cual el usuario puede desistir de continuar sin que le sea efectuado ningún cargo, excepto el correspondiente al coste de las telecomunicaciones incurrido por el operador telefónico del usuario. La forma de facturar al usuario que realiza la llamada consiste en aplicar un precio equivalente al de una llamada ordinaria durante la locución y el periodo de guarda por el uso de la red telefónica, seguido de otro precio por el servicio de consulta 118..

Los precios aplicados por los proveedores de servicios de consulta 18.. varían significativamente, en función del proveedor llamado, ya que **tienen libertad para establecer el precio que cobra por sus servicios.**

Los proveedores de servicios de consulta 118.. pueden incorporar facilidades como el traslado de llamadas, sin necesidad de colgar y volver a llamar, con el número que solicita. Está expresamente prohibido que los servicios de consulta 118.. puedan ofrecer la conexión de llamadas hacia servicios de tarificación adicional (números que empiezan por 803, 806, 807 y 905).

La última modificación de la norma reguladora, publicada el 13 de febrero de 2018 , introduce importantes mejoras en favor de la protección de los derechos de usuarios en términos de facturación y de transparencia de la información:

- Prohibición de cobrar un precio por el establecimiento del servicio de consulta 118.. Por tanto, una vez finalizada la locución, se facturará solo por tiempo, sin cuota fija inicial.
- Precio máximo de 2,5 euros por minuto, antes de impuestos, para los servicios de libre acceso. Los servicios de consulta 118.. con un precio superior no serán de libre acceso para los usuarios, sino solo para aquellos que lo soliciten previa y expresamente a su operador.
- **Duración máxima de la llamada de 10 minutos**, tras la locución inicial, teniendo en cuenta que estos servicios ofrecen la posibilidad de conectar la llamada con el número por el cual se ha realizado la consulta.
- La locución inicial (15s + 5s de guarda) debe informar del precio máximo por minuto de la llamada, su duración máxima y el responsable del servicio. Se prohíbe contenido adicional alguno. Además, tanto en la locución inicial como en la información que se debe proporcionar de forma previa si se realiza la terminación de la llamada, el precio deberá expresarse por minuto.

- Se prohíbe que las llamadas a servicios de consulta 118.. se puedan efectuar mediante sistemas de marcación automática o inadvertida, siendo obligatoria la marcación activa, manual y consciente por el usuario. El esquema de una llamada a un servicio 118AB:

Servicio 118AB		
Locución		
Precio	Llamada ordinaria	Hasta 2,5 €/min. (acceso libre)
		Más de 2,5 €/min. (acceso bajo petición del usuario).
Duración	Hasta 20s.	Hasta 10 min. tras la locución

LOS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN, TIPO 118AB, AUNQUE SON DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, NO SE PUEDEN BLOQUEAR EN LA APLICACIÓN DE LAS OPERADORAS

Recomendación: buscar siempre los teléfonos de contacto directamente en la web oficial de los establecimientos o empresas (restaurantes, Renfe, Seguridad Social...), no aceptar el que proporciona google normalmente en el primer lugar de la búsqueda.