

Por tanto, y pese al corto espacio de tiempo transcurrido, la experiencia práctica ha demostrado la necesidad de modificar dicha Orden, con el fin de evitar que puedan producirse situaciones que vulneren los derechos de los usuarios y quiebren la confianza de éstos en la correcta prestación y calidad de los servicios.

En su virtud, se refuerza la obligación de información sobre el precio de los servicios de tarificación adicional mediante una locución informativa previa sobre el precio y las condiciones básicas de su prestación.

De otra parte, con objeto de evitar prácticas de reencaimamiento automático de conexiones a servicios de tarificación adicional a través de Internet, se establecen una serie de garantías adicionales de obligado cumplimiento cuando el acceso a prestadores conectados a Internet se vaya a realizar a través del código 907.

Asimismo, y como garantía de transparencia, se establece como exigencia para el cobro de los servicios prestados la obligación de presentar al abonado una factura desglosada en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados donde figure de forma separada la parte correspondiente al servicio de telecomunicaciones, esto es, la parte relativa al servicio telefónico disponible al público de la parte correspondiente a los servicios de información o comunicación, debiendo figurar también en esta última parte del desglose la identidad del prestador.

De otra parte, con objeto de garantizar una mayor seguridad jurídica, se establece en la presente Orden, para todos los operadores, incluido el operador designado para la prestación del servicio universal, la obligación de indemnización en los supuestos de interrupciones temporales del servicio telefónico, fijo o móvil, así como el derecho de compensación en los casos de fuerza mayor. Para ello, se modifica la «Orden de 21 de diciembre de 2001, por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones».

Finalmente, se modifica la «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», con objeto de que, en todos los casos, se informe a los usuarios del precio de dicho servicio, así como de la identidad de los proveedores, a través de una locución informativa previa, no pudiéndose facturar dicho servicio hasta que transcurra el tiempo fijado para dicha locución.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación y Ciencia, de los Ministros de Trabajo y Asuntos Sociales y de Industria, Turismo y Comercio y de la Ministra de Sanidad y Consumo, con la aprobación del Ministro de Administraciones Públicas, dispongo:

Apartado primero. *Modificación de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero.*

Se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, en los términos siguientes:

1. Se modifica el apartado segundo. Derecho de desconexión de determinados servicios, que quedará redactado de la manera siguiente:

«Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirán al menos, el de llamadas a servicios de tarificación adicional y el de llamadas internacionales, en la forma que determinen los correspondientes contratos de abono. Los operadores de acceso,

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

13562 *ORDEN PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.*

La Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, publicada en el Boletín Oficial del Estado, con fecha 22 de febrero de 2002, desarrolla en lo relativo a los derechos de los usuarios del servicio telefónico disponible al público y de los usuarios de los servicios de tarificación adicional, lo dispuesto en el Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Con carácter general, son servicios de tarificación adicional aquellos servicios que a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica por la prestación de determinados servicios de información, tales como servicios profesionales, de ocio o de entretenimiento, cuyo coste para el usuario será normalmente superior al coste real de la comunicación suministrada por la red pública telefónica.

En España, estos servicios se prestaban principalmente a través de los códigos 903 y 906.

Transcurrido cierto tiempo desde la entrada en vigor de la Orden PRE/361/2002, atribuidos los códigos 803, 806, 807 y 907 para la prestación de los servicios de tarificación adicional en sustitución de los códigos 903 y 906 y habiéndose aprobado el Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional, se ha observado que, a pesar del esfuerzo realizado para proteger los derechos de los usuarios del servicio telefónico en general, y de los usuarios de los servicios de tarificación adicional en particular, se siguen produciendo situaciones irregulares, sobre todo en materia de información sobre precios.

en función de las posibilidades técnicas de sus redes, podrán ofrecer otras facilidades de desconexión de entre los rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras atribuidos para la prestación de servicios de tarificación adicional.»

2. Se modifica el apartado tercero. Forma de ejercicio del derecho de desconexión, que quedará redactado de la manera siguiente:

«Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público fijarán en sus correspondientes contratos de abono la forma de ejercicio del derecho de desconexión establecido en el apartado segundo, así como las modalidades de ejercicio de dicho derecho que ofrecen.

A estos efectos, el abonado comunicará al operador su intención de desconectarse de determinados servicios. El ejercicio de este derecho será gratuito.

El operador habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez días, por causas no imputables al abonado, serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

Además, las facturas o documentos de cargo que se emitan por los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público para el cobro de los servicios prestados, deberán reflejar, de manera adecuada para ser percibido claramente por el destinatario, el derecho a desconectarse de los servicios de tarificación adicional.

La información sobre el derecho de desconexión de los servicios de tarificación adicional deberá figurar en las correspondientes facturas o documentos de cargo al menos 2 veces al año.

Mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, se podrá modificar la periodicidad determinada en el párrafo anterior teniendo en cuenta el grado de información existente en cada momento sobre el derecho de los usuarios a desconectarse de estos servicios, así como el coste que pudiera representar su publicación en las correspondientes facturas o documentos de cargo.»

3. Se modifica el apartado cuarto. Concepto de servicio de tarificación adicional, que quedará redactado de la manera siguiente:

«1. Son servicios de tarificación adicional aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera de esta Orden.

A los efectos de esta Orden, el abonado llamado beneficiario de la remuneración a la que se refiere el párrafo anterior se denomina "prestador de servicios de tarificación adicional", el cual deberá haber celebrado el contrato-tipo indicado en el apartado noveno de esta Orden. Igualmente, a estos efectos, el operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y suministre números de este tipo al prestador de servicios de tarificación adicional, formalizando el correspondiente contrato-tipo a que se refiere el apartado noveno de esta Orden se denomina "operador del servicio de red de tarificación adicional".

Finalmente, a los efectos de esta Orden, se entiende por "operador de acceso", aquel operador responsable

de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario llamante.

2. El acceso a los servicios de tarificación adicional, para todos los abonados al servicio telefónico disponible al público, se realizará de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre acceso y numeración.

Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior, con carácter excepcional y previa audiencia del Instituto Nacional del Consumo y del Consejo de Consumidores y Usuarios, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá determinar, mediante Resolución y en aplicación del Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, los números, o rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras que no sean de libre acceso. En estos casos, los abonados que lo deseen, deberán solicitar expresamente a su operador la conexión a estos servicios mediante solicitud escrita con indicación de la fecha y firma del abonado o de su representante o apoderado.

Asimismo, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá, mediante resolución, determinar que aquellos números, o rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras a los que haya sido de aplicación lo dispuesto en el párrafo anterior puedan ser de libre acceso desde las redes públicas telefónicas.

Con carácter previo a que se dicten las resoluciones del Secretario de Estado de Telecomunicaciones a que se refieren los párrafos anteriores de este punto, se requerirá informe a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con los aspectos de dichas resoluciones que puedan tener incidencia en las competencias de dicha Comisión fijadas en la Ley General de Telecomunicaciones en vigor, en los términos desarrollados en el reglamento relativo al Título II de dicha Ley, en los aspectos de mercados de referencia, obligaciones de los operadores con poder significativo en el mercado, acceso a las redes y numeración.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de acceso previa notificación con un mes de antelación al Instituto Nacional de Consumo, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrán determinar los rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras, cuyo acceso requerirá una solicitud expresa de conexión de sus abonados.

No será de aplicación el derecho de desconexión de los números de tarificación adicional, fijado en el apartado segundo, respecto de los números de tarificación adicional en que se haya efectuado la conexión a solicitud del usuario; en este supuesto, el usuario tendrá derecho a solicitar tres veces al año gratuitamente la anulación de la conexión efectuada. No serán gratuitas las restantes solicitudes de anulación que realice el usuario a lo largo del año. No obstante, en estos casos, el operador no podrá cobrar retribuciones adicionales que no sean las estrictamente dirigidas a compensar el gasto originado por la anulación de la conexión efectuada.»

4. Se modifica el apartado quinto. Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que quedará redactado de la manera siguiente:

«Se crea la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, órgano colegiado de carácter interministerial integrado en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la que se encomienda el desempeño de las siguientes competencias:

1. Elaboración, aprobación y, en su caso, modificación, de un Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional, que estará basado en los principios de la protección de la infancia

y de la juventud, así como en la protección de los derechos de los consumidores.

En este Código de Conducta se establecerán, entre otras cuestiones, los criterios para la adscripción de estos servicios a cada uno de los códigos de tres o cuatro cifras que se atribuyan y las cláusulas pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en el punto 5 del apartado decimotercero, así como las condiciones de prestación de estos servicios a las que hace referencia el apartado decimotercero bis de esta Orden.

2. Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta, tanto por parte de los operadores, como por parte de los prestadores de servicios de tarificación adicional.

3. Presentación de un informe público anual comprensivo de sus actuaciones.»

5. Se modifica el punto primero del apartado sexto. Composición de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que quedará redactado de la manera siguiente:

«1. La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en Pleno, estará integrada por:

El Presidente de la Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional, que será un funcionario con rango de Subdirector general o asimilado, y designado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio.

El Vicepresidente de la Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional, que será un funcionario con rango de Subdirector general o asimilado, y designado por la Ministra de Sanidad y Consumo.

Un funcionario del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que actuará como Secretario, formando parte de la Comisión con voz y voto, con rango de Jefe de Sección o asimilado, y que será designado por el Subsecretario de ese Ministerio.

Un funcionario del Ministerio de Educación y Ciencia, con rango de Subdirector general o asimilado, y que será nombrado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio a propuesta del Subsecretario de ese Ministerio u órgano en que éste hubiese podido delegar.

Un funcionario del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con rango de Subdirector General o asimilado, nombrado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio a propuesta del Subsecretario de ese Ministerio u órgano en que éste hubiese podido delegar.

Un funcionario del Ministerio del Interior, con rango de Subdirector general o asimilado, nombrado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio a propuesta del Subsecretario de ese Ministerio u órgano en que éste hubiese podido delegar.

Dos representantes designados por el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Un representante del operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

Dos representantes designados por las Asociaciones representativas de los operadores de telecomunicaciones: un representante de las asociaciones de operadores en las que no se encuentre representado el operador indicado en el párrafo anterior, que será elegido entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y un representante del resto de asociaciones de operadores de telecomunicaciones.

Dos representantes designados por los Prestadores de Servicios de Tarificación Adicional.

Un funcionario de una Comunidad Autónoma, con carácter rotatorio anual para cada una de las Comunidades Autónomas, en la medida y formas que determinen voluntariamente las Comunidades Autónomas.

Por resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se determinará, cuando proceda, la inclusión del segundo representante de los prestadores de servicios de tarificación adicional en la citada Comisión, para atender la representación de aquellos otros servicios de tarificación adicional a los que de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera les resulte de aplicación la presente Orden.

Para los supuestos de vacante, ausencia o enfermedad, los miembros de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional podrán designar suplentes, que tendrán las mismas funciones y deberán cumplir idéntico requisito de rango administrativo, en su caso.

La suplencia del Presidente en el Pleno será ejercida por el Vicepresidente.»

6. Se modifica el apartado séptimo. Incumplimiento del Código de Conducta, que quedará redactado de la manera siguiente:

«Sin perjuicio de lo que disponga la legislación de defensa de consumidores y usuarios, cuando, en ejercicio de las competencias establecidas en el apartado 5, la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional estime que se ha producido un incumplimiento del Código de Conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, actuará en los siguientes términos:

1. La Comisión, previa audiencia a los interesados, emitirá un Informe en el que se especificarán los motivos del incumplimiento, la identificación de las partes intervinientes en la relación contractual, es decir, el operador del servicio de red de tarificación adicional y el prestador de servicios de tarificación adicional, y la determinación del número telefónico sobre el que se ha producido el incumplimiento.

2. Dicho Informe se someterá a la consideración del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, quien, en su caso, dictará Resolución, que será notificada al operador del servicio de red de tarificación adicional correspondiente, quien estará obligado a retirar con carácter inmediato el número telefónico suministrado al prestador de servicios de tarificación adicional que ha incumplido el Código de Conducta. El contrato-tipo al que se refiere el apartado 9 de la presente Orden deberá contemplar esta circunstancia de modo expreso. Asimismo, el contrato-tipo deberá contemplar la facultad del operador del servicio de red de tarificación adicional de resolver dicho contrato en caso de incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador del servicio de tarificación adicional. No obstante, la resolución del contrato-tipo será obligatoria cuando dicho incumplimiento sea reiterado. El operador que haya retirado el número telefónico asignado al prestador de servicios por incumplimiento del Código de Conducta, no podrá asignar ese mismo número, al menos durante un año.

3. Si, transcurridos 8 días naturales desde la notificación de la Resolución al operador del servicio de red de tarificación adicional correspondiente, éste no hubiese procedido a la retirada del número telefónico, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dará traslado de dicha Resolución a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta adopte la decisión de cancelar, durante dos años, el número telefónico al operador del servicio de red de tarificación adicional, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1.A del Real Decreto 225/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de asignación y reserva

de recursos públicos de numeración por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.»

7. Se modifica el apartado octavo. Garantía de mantenimiento del servicio telefónico, que quedará redactado de la siguiente manera:

Octavo. Garantía de mantenimiento del servicio telefónico y facturación desglosada.

«1. La disconformidad o desacuerdo de un abonado con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico disponible al público si el abonado paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores del servicio de tarificación adicional por todos los conceptos relativos a la prestación de los servicios de tarificación adicional (información, comunicación u otros).

2. Para que el abonado no pueda ser suspendido del servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y que, mientras se esté substanciendo dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al operador. Dicho importe comprenderá la parte que corresponda al prestador de servicios de tarificación adicional en concepto de remuneración por el servicio prestado.

3. La factura que el operador de acceso presente al cobro al abonado deberá desglosarse en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, en los términos establecidos en el artículo 57.1 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio. Dicho desglose deberá separar y reflejar fielmente la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que incluye el servicio de red de tarificación adicional, cuya prestación corresponde a los operadores, de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de tarificación adicional por el servicio de información o comunicación prestado.

En la parte del desglose correspondiente al servicio de información o comunicación deberá figurar la identificación de la persona física o jurídica titular del número telefónico llamado, así como su número o código de identificación fiscal, según proceda.

Sin embargo, cuando el operador de acceso no pueda efectuar el desglose a que hace referencia el párrafo anterior porque desconozca qué parte del precio total facturado corresponde al servicio telefónico disponible al público y cuál corresponde al servicio de información, podrá optar por indicar en la parte del desglose correspondiente al servicio telefónico disponible al público el precio por minuto de la llamada metropolitana si el origen de la misma es un terminal fijo, o el de menor cuantía de móvil a fijo si el origen es un terminal móvil, excluyendo, en su caso, el precio de establecimiento de la llamada, a efectos de lo dispuesto en el epígrafe 1 de este apartado.

Asimismo, cuando el operador de acceso desconozca la identidad del prestador del servicio de tarificación adicional, deberá informar en la factura sobre la identidad del operador de red de tarificación adicional, con el objeto de que el usuario pueda dirigirse a éste y solicitar la identificación del prestador del servicio de tarificación adicional en nombre y por cuenta del cual se le ha facturado, debiendo el operador proporcionarle tal información.

Lo dispuesto en este punto tercero se entiende sin perjuicio del derecho del abonado a recibir una facturación no desglosada cuando así lo solicite.

4. El incumplimiento de lo dispuesto en el punto anterior dará lugar a que en la factura, librada por ser-

vicios de telecomunicaciones, no pueda integrarse la totalidad de la componente del servicio de tarificación adicional que, a estos efectos, incluye, tanto la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que engloba el servicio de red de tarificación adicional de dicha llamada, como la parte relativa a la remuneración de los servicios de tarificación adicional.

En este caso, el usuario llamante tendrá derecho a considerar que la factura emitida no tiene la consideración de factura por prestación de servicio telefónico disponible al público y, en consecuencia, a que no se produzca la suspensión o interrupción del servicio telefónico por impago, y a la devolución de la totalidad del importe de la misma, si la hubiere pagado, hasta que dicha desagregación se efectúe y se le permita ejercer la opción de abonar independientemente el importe desglosado relativo al servicio telefónico disponible al público.

Asimismo, y en el caso de que el operador de acceso haya optado por efectuar el desglose en la forma prevista en el párrafo segundo del punto tercero, el usuario llamante no podrá ser suspendido del servicio telefónico, si paga el importe desglosado relativo al servicio telefónico disponible al público y consecuentemente tendrá derecho a la devolución, si se hubiese efectuado el pago, del resto de los conceptos englobados en la factura distintos del correspondiente al servicio telefónico disponible al público, cuyo cobro por los acreedores deberá sustanciarse por las vías ordinarias distintas a las del cobro de la factura de telecomunicaciones.»

8. Se modifica el apartado noveno, punto primero. Contrato-tipo, que quedará redactado de la siguiente manera:

«1. La relación jurídica que se establezca entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y los prestadores de servicios de tarificación adicional, será regulada a través de un contrato-tipo, que será aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en los términos establecidos en el artículo 56 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.»

9. Se modifica el apartado décimo. Contenido del derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Contenido del derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público y derecho a compensación en los supuestos de fuerza mayor.

1. Cuando se produzcan interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar al abonado con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período en que se produzca la interrupción. El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Causas de fuerza mayor.

b) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción de los apartados 19 y 24, respectivamente, de la presente Orden. En todo caso, la no aplicación afectará únicamente al

servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.

c) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

d) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

3. No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el operador deberá proceder a la devolución automática al abonado de los importes de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.»

10. Se modifica el apartado undécimo. Facturación de las llamadas efectuadas para la conexión a Internet, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Cuando la facturación se realice por tiempo, la factura telefónica deberá contemplar el desglose del coste de todas las llamadas efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa del operador que proporcione el acceso al abonado. Dicho desglose tendrá carácter gratuito para el usuario.

No obstante, se podrán agrupar en un concepto conjunto las llamadas efectuadas a cada número cuando la factura no se suministre a través de Internet.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio del derecho del abonado a recibir una facturación no desglosada cuando así lo solicite.»

11. Se modifica el apartado duodécimo. Supuestos de exigencia de depósitos de garantía, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Los operadores podrán exigir a sus abonados la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos:

a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) Para los abonados al servicio telefónico disponible al público que sean titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.

d) En los contratos de abono formalizados en los términos previstos en el contrato-tipo, cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.»

12. Se modifica el primer y último párrafo del punto primero, así como los puntos tercero y quinto del apartado decimotercero. Publicidad de las condiciones de prestación del servicio, que quedarán redactados de la siguiente manera:

«1. Los operadores publicarán las condiciones de prestación del servicio enumeradas a continuación, excepto en los casos en los que, por las características del servicio, no proceda su publicación.»

«Dirección y teléfonos propios del operador, a los que el usuario puede dirigir su reclamación en virtud

del artículo 61.1 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, y ante la que se podrá solicitar el derecho de desconexión regulado en el apartado 3 de la presente Orden, especificando un procedimiento sencillo, por el que el operador no podrá obtener una remuneración añadida, que permita identificar las solicitudes a través de la asignación de un número de referencia u otro mecanismo similar. Esta última información se incluirá también en el contrato de abono. El operador deberá comunicar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dicho procedimiento pudiendo instar la Administración, de forma motivada, a la modificación del mismo.»

«3. Las ofertas que realicen los operadores de redes públicas telefónicas y de servicios telefónicos disponibles al público deberán ser comunicadas al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, al Ministerio de Economía y Hacienda, así como al Instituto Nacional del Consumo y al Consejo de Consumidores y Usuarios, que las pondrá a disposición de las asociaciones de consumidores y usuarios, debiendo garantizarse en todo caso, que los consumidores tengan oportunidad de conocer, con anterioridad a su aceptación, el período mínimo de duración de las ofertas sobre precios y servicios que se promocionen en cada caso.»

«5. Los prestadores de servicios de tarificación adicional deberán elaborar un plan de publicidad para garantizar una adecuada y suficiente información al público sobre el funcionamiento de estos servicios. En concreto, deberán informar acerca del precio máximo por minuto de llamada, tanto desde redes fijas como móviles, en todos los anuncios publicitarios en prensa, radio, televisión o en cualquier otro soporte relativos a cualquier número telefónico que utilicen para prestar servicios de tarificación adicional.

La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional velará por el adecuado cumplimiento de las previsiones sobre publicidad contenidas en este apartado, sin perjuicio de lo que dispone la legislación de defensa de consumidores y usuarios.»

13. Se añade un nuevo «Capítulo sexto bis. Condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional», que quedará redactado de la siguiente manera:

«Apartado decimotercero bis. *Condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional de voz y sobre sistemas de datos.*

1. Sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la normativa sobre consumidores y usuarios, cuando se trate de servicios de voz y antes de iniciarse la conexión a un servicio de tarificación adicional, el operador del servicio de red de tarificación adicional deberá garantizar que se informe al usuario llamante mediante una locución, del precio máximo por minuto de cada llamada, tanto desde redes fijas como móviles, del tipo de servicios de tarificación adicional al que se va a acceder, así como de la identidad del titular del número telefónico llamado.

En todo caso, la componente del precio que retribuya al prestador de servicios de tarificación adicional por los servicios de voz prestados a través de determinados códigos que se atribuyan por las disposiciones de desarrollo del Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, no podrá aplicarse hasta tanto dicho usuario sea informado mediante una locución, cuya duración será de 15 segundos, de los aspectos señalados en el párrafo anterior, y transcurrido un periodo de 5 segundos desde que ésta finalice.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá modificar, mediante resolución y previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, la duración de dicha locución así como del periodo de guarda establecido cuando por las características del servicio sean aconsejables duraciones distintas.

2. La prestación de servicios basados en la transmisión de datos desde la red pública telefónica, y su acceso por los usuarios, a través de rangos de numeración correspondientes a servicios de tarificación adicional, tales como el envío de mensajes cortos, el acceso a prestadores conectados a Internet u otros, estarán sujetos a los requisitos específicos de información y las condiciones de prestación y publicidad que se determinen por las resoluciones de atribución de los recursos públicos de numeración que, en su caso, se adopten por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio de lo establecido en las letras siguientes de este punto.

a) Los operadores del servicio de red de tarificación adicional a los que les sean asignados bloques de numeración pertenecientes a los rangos que, en su caso, se atribuyan a servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos que se basen en la realización de llamadas telefónicas, garantizarán, mediante el establecimiento de relaciones contractuales apropiadas con los prestadores de servicios o, cuando proceda, por sí mismos:

Que se facilite al usuario llamante, previamente al acceso por éste a los servicios, una adecuada información sobre el precio y las características de los mismos, y que se muestre gráficamente en color y caracteres adecuados en la pantalla para ser reconocida fácilmente por el usuario, a quien se facilitará asimismo la opción de aceptar o cancelar el acceso a dichos servicios. Dicha información deberá poder ser objeto de impresión y almacenamiento por parte del usuario llamante.

Que los servicios de tarificación adicional que se provean a los usuarios se limiten a aquellos para los que, de conformidad con el párrafo anterior, se informó con carácter previo a su acceso.

Que la posible descarga, a instancia suya o de los prestadores de servicios, de programas informáticos que efectúen la marcación de un número de tarificación adicional (programas marcadores) no pueda efectuarse sin el consentimiento previo expreso del usuario llamante, y que, después de que se haya utilizado el servicio objeto de tarificación adicional, permitan una fácil desinstalación por el usuario, y devuelvan la configuración previa que éste tuviese para el acceso a Internet.

Que se ponga gratuitamente a disposición del usuario llamante un programa informático que avise y, si aquél lo requiere, impida la instalación de programas marcadores no solicitados.

b) La información a facilitar al usuario llamante, previamente al acceso por éste a los contenidos, incluirá, al menos, los siguientes elementos:

Precio máximo por minuto del servicio;
Número telefónico utilizado para acceder a los contenidos que sean objeto de la tarificación adicional;
Características del servicio;
Nombre y número de identificación fiscal o, en su caso, denominación social y código de identificación fiscal del prestador del servicio de tarificación adicional;
Procedimiento para dar fin a la comunicación con el servicio de tarificación adicional y para, en su caso, restablecer el acceso a Internet a través del número de conexión inicial del usuario llamante;

Página Web desde donde el usuario llamante podrá descargarse gratuitamente el programa informático al que se refiere el último párrafo de la letra a).

c) Los operadores del servicio de red de tarificación adicional deberán comunicar a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, previamente a su utilización, los formatos de presentación en pantalla de la información a la que hace referencia la letra b) de este punto dos. Esta Comisión, con el objeto de preservar el interés de los usuarios y la protección de la infancia y de la juventud, podrá instar a la modificación de tales formatos, o proponer modelos de utilización de formatos armonizados para todos los operadores y prestadores de servicios. En estos casos, la Comisión emitirá un informe que se someterá a la consideración del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, quien, en su caso, dictará resolución que será notificada a los interesados.

d) Los operadores del servicio de red de tarificación adicional exigirán, a los prestadores de servicios de tarificación adicional que a su vez provean servicios de telecomunicaciones como soporte para la prestación de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos, previamente a la contratación con éstos, y como elemento indispensable para proporcionarles un número telefónico, la acreditación del cumplimiento de los requisitos legales exigibles para la prestación de tales servicios de telecomunicaciones.

e) La componente del precio que retribuye al prestador del servicio de tarificación adicional por los servicios prestados a través de los códigos que, en su caso, se atribuyan a los servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos, no podrá aplicarse hasta que al abonado llamante le haya sido suministrada la información a la que se refiere la letra b) de este punto dos. En todo caso, dicha componente del precio sólo podrá aplicarse una vez transcurrido un periodo de 20 segundos desde el establecimiento de la llamada.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá modificar, mediante resolución y previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, la duración de dicho periodo cuando por las características del servicio sea aconsejable una duración distinta.

f) Lo dispuesto en este punto dos se entiende sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable, en especial en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

3. Las previsiones contenidas en este apartado deberán recogerse de forma expresa en el contrato-tipo que se celebre entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y los prestadores de servicios de tarificación adicional a que hace referencia el apartado noveno de esta Orden.

4. El incumplimiento de los requisitos exigibles para la prestación de los servicios a que hace referencia este apartado, será motivo de retirada inmediata por el operador durante un año de los números telefónicos utilizados, de conformidad con lo dispuesto en el apartado séptimo de esta Orden.»

14. Se modifica el punto segundo del apartado decimonoveno. Suspensión temporal del servicio telefónico por impago, que quedará redactado de la siguiente manera:

«2. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acce-

so a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y a móviles, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.»

15. Se modifica la Disposición transitoria primera, que tendrá la siguiente redacción:

«Definición inicial del ámbito de los servicios de tarificación adicional a los efectos de la presente Orden.

1. A los efectos de la presente Orden se entenderán incluidos en la definición de servicios de tarificación adicional contenida en el apartado 4 de la misma aquellos servicios de tarificación adicional que actualmente vienen prestándose a través de los códigos 803, 806, 807 y 907. Mediante Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá ampliarse el ámbito de aplicación de la presente Orden a otros servicios de tarificación adicional que se presten a través de códigos distintos a los mencionados.

2. Cuando las Administraciones Públicas o entidades de derecho público de ellas dependientes presten servicios de información a través de números distintos a los antes mencionados no les será de aplicación lo dispuesto en la presente Orden.»

16. Se modifica el punto tercero de la disposición transitoria segunda. Régimen transitorio aplicable al contrato-tipo y Fondo de Garantía existentes, que quedará redactado de la siguiente manera:

«3. Los operadores del servicio de red de tarificación adicional, dispondrán de un plazo de un mes desde la entrada en vigor de la presente Orden para presentar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información el correspondiente contrato-tipo, así como la adaptación a las disposiciones de esta Orden de los contratos celebrados con prestadores de servicios de tarificación adicional con carácter previo a la entrada en vigor de la misma, que habrán de ser aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de conformidad con el apartado 9 de la presente Orden.»

17. Se añade una nueva «Disposición transitoria cuarta. Condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional a través de números cortos», que tendrá la siguiente redacción:

«A falta de previsión expresa en el reglamento que desarrolle el Título III, Capítulo III de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dictará en el plazo de seis meses desde la aprobación de aquél, resolución estableciendo la inclusión de los servicios de mensajería que se prestan a través de números cortos en la definición de servicios de tarificación adicional, a los efectos de lo dispuesto en la Disposición transitoria primera de la presente Orden, estableciendo, en su caso, las condiciones de prestación y de publicidad específicas que sean necesarias teniendo en cuenta las características propias de estos servicios.»

18. Se modifica la disposición derogatoria única. Derogación Normativa, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Quedan derogadas:

Las Resoluciones de la Secretaría General de Comunicaciones, de 29 de enero de 1993, por la que se dictan instrucciones sobre la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903 y de 30 de septiembre de 1993, por la que se modifica la anterior, en cuanto a la res-

tricción que ordenaban para el acceso a los servicios de tarificación adicional prestados a través del prefijo 903, así como la Resolución del Secretario General de Comunicaciones de, 17 de diciembre de 1998, por la que se dictan instrucciones a "Telefónica, S.A." para la prestación del servicio telefónico soporte de los de tarificación adicional.

Las previsiones de introducción progresiva de determinados segmentos de numeración incluidos en los rangos definidos por los códigos 803, 806, 807 y 907 establecidas en las Resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 5 de mayo de 2003 y de 3 de noviembre de 2003, por lo que todos los recursos públicos de numeración definidos por dichos códigos quedarán disponibles para su asignación.

La resolución de 26 de septiembre de 2003, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se establece un plazo transitorio de tres meses para la liberación de los códigos 903 y 906 utilizados para la prestación de servicios de tarificación adicional.

El apartado cuarto de la Resolución de 3 de noviembre, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

Las demás disposiciones de igual o inferior rango a la presente Orden que se opongan a lo dispuesto en ella.»

Apartado segundo. Modificación de la 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.

1. Se modifica el punto cuarto del apartado noveno en los términos siguientes:

«4. Los proveedores del servicio al que se refiere el punto 1 de este apartado proporcionarán a sus usuarios, para todas las llamadas, una locución telefónica que informe del precio del servicio y de su nombre completo o denominación social.

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 será de 8 segundos, y transcurrido un periodo de 3 segundos desde que ésta finalice.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información 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.»

2. Se introduce una nueva disposición adicional tercera, que tendrá la siguiente redacción:

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

1. Las condiciones de calidad de servicio aplicables a los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se refieren al parámetro relativo al "tiempo de respuesta para servicios de consulta de directorio" que se define en la norma del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación ETSI EG 202 057-1 como la duración del período que va desde el instante en el que se recibe en la red la información de dirección requerida para establecer una llamada, hasta el instante en el que un operador humano o un sistema

equivalente de respuesta activado por la voz responde al usuario llamante para facilitar la información del número requerido. En relación con dicho parámetro se deben facilitar, con periodicidad trimestral, los siguientes datos:

Tiempo medio de respuesta;

Porcentaje de llamadas atendidas antes de 20 segundos, sin incluir la duración de las locuciones de tipo obligatorio; y

Número total de llamadas.

Dichos datos deben:

Incluir todas las llamadas, a servicios de consulta de directorio, realizadas en el trimestre al que se refiere la medida; o

Estar basadas en una muestra representativa, en cuyo caso se debe facilitar el número de observaciones.

2. Los proveedores del servicio de consulta telefónica deberán establecer y documentar un sistema de medida y seguimiento de este parámetro. Una copia resumida y actualizada del documento descriptivo deberá ser remitida a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

3. Dentro del mes siguiente a la finalización de cada trimestre, los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deberán remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información un informe con los datos referidos en el punto 1 anterior.

4. Antes del primero de enero de cada año, los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, comunicarán a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información los niveles mínimos de calidad que se van a ofrecer para dicho año.

5. Al incumplimiento de los niveles mínimos de calidad o de las obligaciones de suministro de información previstas en esta disposición, será de aplicación el régimen sancionador previsto en la Ley General de Telecomunicaciones por la comisión de infracciones a las que se refiere el artículo 53 letras m) y p) respectivamente, y en su caso, el artículo 54 p) y r), salvo que las mismas deban ser calificadas como infracciones leves.

6. Al finalizar cada año natural, los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado deberán encargar, a una entidad solvente e independiente, una auditoría sobre el cumplimiento a lo largo del año finalizado, de las obligaciones de calidad del servicio que se derivan de esta disposición. Una copia del documento que incorpore el informe de dicha auditoría deberá presentarse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, antes de la finalización del primer trimestre.

Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado adoptarán las medidas necesarias para que la entidad encargada de la prestación de servicios de auditoría no tenga completo conocimiento de los datos de tráfico derivados de las llamadas, salvo en lo que resulte imprescindible para valorar la calidad del servicio, así por ejemplo eliminando parte del número de la línea llamante.

7. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá publicar datos comparables de los distintos proveedores en beneficio de los usuarios finales. Tanto para la publicación de la información como para los demás aspectos no especificados en los apartados anteriores será de aplicación subsidiaria el sistema general establecido en la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de febrero de 1999 o en la norma que la sustituya.»

Apartado tercero. *Modificación de la Orden de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones.*

Se modifica el apartado cuarto. Garantías de continuidad del servicio, que tendrá la siguiente redacción:

«1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado décimo de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, el operador designado deberá facilitar a todos sus abonados el servicio telefónico fijo disponible al público un acceso continuado al mismo, con las salvedades que se contemplan en la normativa vigente para los supuestos de suspensión e interrupción. En caso de interrupción del servicio por avería, el operador designado deberá realizar las acciones oportunas para restablecerlo con la mayor brevedad posible.

2. Las interrupciones del servicio provocadas voluntariamente por el operador designado para realizar labores de mantenimiento o de actualización de las instalaciones se limitarán a lo estrictamente necesario y se efectuarán preferentemente en horas de menor probabilidad de utilización del servicio. Cuando para la realización de dichos trabajos fuere necesaria una interrupción de más de ocho horas en cualquier horario o de más de cuatro horas en horario de mayor probabilidad de utilización del servicio, el operador designado deberá comunicarlo previamente a los abonados afectados. A estos efectos, se considerará horario de mayor probabilidad de utilización del servicio el que va desde las ocho a las dieciocho horas, todos los días excluidos sábados, domingos y días festivos de ámbito nacional.

3. El operador designado deberá disponer de los recursos técnicos adecuados para garantizar la continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público en situaciones de interrupción del suministro eléctrico por un periodo mínimo de cuatro horas.»

Disposición adicional única. *Servicios de Tarificación Adicional no accesibles libremente.*

Inicialmente, de acuerdo con lo establecido en el párrafo segundo del segundo punto del apartado Cuarto de la Orden PRE/361/2002, y sin perjuicio de la competencia que en ella se atribuye al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través de los siguientes códigos:

Código 907;

Códigos de tres o cuatro cifras atribuidos a servicios de tarificación adicional de precios superiores, entre los que se incluyen los prestados a través de los códigos 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9.

En estos supuestos, los abonados que lo deseen, deberán solicitar expresamente a su operador el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita con indicación de la fecha y firma del abonado o de su representante o apoderado.

Disposición transitoria primera. *Régimen Transitorio para el cumplimiento de determinados aspectos de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero.*

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado tercero, la información sobre el derecho de desconexión de los servicios de tarificación adicional se suministrará por los operadores en las 8 facturas siguientes que emitan a partir de la entrada en vigor de la presente Orden.

Asimismo, se establece un período de cuatro meses desde la entrada en vigor de esta Orden para el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado octavo, de dos meses para que los operadores de acceso informen a sus abonados del ejercicio, en su caso, de lo dispuesto en el párrafo quinto del punto 2 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero y de un mes para el cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición adicional única de la presente Orden.

Finalmente, y hasta tanto no se apruebe el nuevo Código de Conducta que recoja las previsiones contenidas en esta Orden será de aplicación el Código de Conducta aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información mediante Resolución de 30 de diciembre de 2002, en todo lo que no se oponga a la presente Orden.»

Disposición transitoria segunda. Régimen Transitorio de las nuevas condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Se establece un período de dos meses desde la entrada en vigor de la presente Orden para el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado segundo.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el primer informe sobre los niveles medidos de calidad del servicio, al que se refiere el punto 3 de la Disposición Adicional Tercera introducida en el punto 2 del apartado segundo, se referirá a los datos correspondientes al trimestre natural que empiece después de transcurridos dos meses desde la publicación de esta Orden.

Disposición final única. Entrada en vigor.

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

Madrid, 20 de julio de 2004.

FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

Excma. Sra. Ministra de Educación y Ciencia, Excmos. Sres. Ministros de Trabajo y Asuntos Sociales y de Industria, Turismo y Comercio y Excma. Sra. Ministra de Sanidad y Consumo.