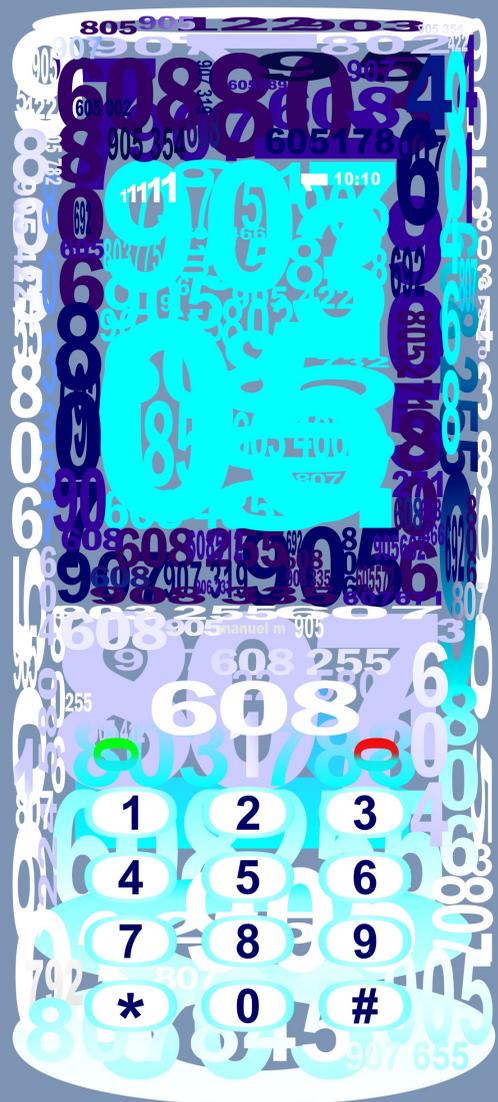


GUÍA PRÁCTICA SOBRE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL



Edita:

**Concellería de Promoción Económica,
Emprego, Comercio, Consumo e Turismo**

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN
AO CONSUMIDOR
Concello da Coruña**

**Costa da Palloza, 8
15006 A Coruña**

**omic@coruna.es
www.coruna.es/omic**

Imprime:

improset Gráficas

Depósito Legal:

C 3665-2010

Indice

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. CONCEPTO.....	7
3. PARTES QUE INTERVIENEN.....	8
4. TIPO DE SERVICIOS.....	9
5. DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	12
6. ESPECIAL REFERENCIA A LOS CONCURSOS.....	17
7. ÓRGANO DE CONTROL: La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.....	18
8. RECLAMACIONES.....	18
9. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL BASADOS EN EL ENVÍO DE MENSAJES.....	20
10. NORMATIVA.....	27
11. CONSEJOS.....	28

1. INTRODUCCIÓN:

Actualmente estamos ante una sociedad en la que los cambios tecnológicos se suceden muy rápidamente, cambios que modifican nuestros hábitos de vida y nuestros hábitos de consumo. Todos estos avances, que tienen muchos aspectos positivos, provocan en no pocas situaciones que los usuarios/as, consumidores/as desconozcan determinados productos ofertados por el mercado.

El ritmo de vida implica que en muchas ocasiones solicitemos estos servicios por múltiples factores, como la soledad, la tristeza, problemas económicos, depresión, culto al cuerpo. Los prestadores de determinados tipos de servicios, como esotéricos, eróticos, contactos, clubs de amigos, descargas y concursos entre otros, han sabido rentabilizar sus negocios, prestando sus servicios a través de esta técnica de comunicación.

Aunque en los últimos años se ha producido un descenso notable de las reclamaciones por facturación indebida de estos servicios ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, los datos publicados recientemente por la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional indican que más del 56% de los números 803, 806 y 807 denunciados en 2009 fueron retirados por incumplir el Código de Conducta.

Desde finales de 2009 los SMS Premium y los números 905 cuentan con sus propios Códigos de Conducta, tras ser declarados servicios de tarificación adicional, lo que garantiza la protección de sus usuarios.

La Comisión Permanente de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, organismo encargado de velar por el cumplimiento del Código de Conducta vinculante para los prestadores de estos servicios, ha presentado el informe sobre el volumen de denuncias por el incumplimiento de dicho Código en el año 2009.

El incumplimiento del Código de Conducta supone la retirada del número de tarificación adicional al prestador, mientras que el incumplimiento reiterado es motivo de resolución del contrato entre el operador y el prestador.

La actividad diaria de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de nuestra ciudad ha constatado que el desconocimiento de los consumidores de los servicios que trataremos a lo largo de esta guía, provoca conflictos que, en muchas ocasiones afectan seriamente a la economía de los usuarios.

Con esta guía pretendemos dar a conocer esta forma tan peculiar de recibir determinados servicios y como debe de actuar un consumidor que sienta vulnerados sus derechos, analizando la normativa y explicando qué son estos servicios, como se pueden recibir, cual es su clasificación y como pueden afectar a la economía.

La normativa reguladora de estos servicios ha experimentado novedades importantes a lo largo del año 2009, tal y como hemos adelantado, que veremos y analizaremos en esta guía, con la que seguro se mejorará la información de nuestros consumidores, ya que **un consumidor informado es un consumidor responsable**.

2. CONCEPTO:

Son **servicios de tarificación adicional** aquellos servicios que conllevan un cargo específico, un plus añadido, que se paga en concepto de remuneración o pago, que recibirá el abonado llamado, por la prestación de determinados servicios que pueden ser de información, comunicación u otros y a los que se accede marcando un determinado código.

Suponen para el usuario un coste más elevado que el de una llamada telefónica normal, pues se está recibiendo un determinado servicio.

Actualmente los códigos para acceder a este tipo de servicios son, el **803, 806, 807, 905 y 907**, diferenciando cada prefijo el contenido del servicio.

Clasificación y códigos de acceso

- 803.** Servicios exclusivos adultos
- 806.** Servicios de ocio y entretenimiento
- 807.** Servicios Profesionales
- 905.** Recepción de llamadas masivas
- 907.** Servicios prestados mediante sistema de datos

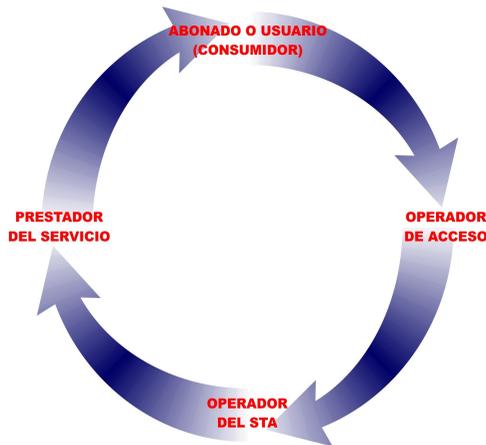
Los prefijos 803, 806, 807, 905 y 907 son el aspecto más relevante para identificar este tipo de servicios, ya que podrá diferenciar el tipo de servicio al que accede con sólo fijarse en las tres primeras cifras del teléfono.

Además debe saber que.... es obligatorio que, una vez se efectúe el descolgado de la llamada en los servicios de voz y de televoto, una locución informativa facilite al usuario llamante la identidad del titular, precio máximo por minuto, información del tipo de servicio e indicación de si el servicio se dirige a mayores de 18 años y, en los servicios prestados sobre sistemas de datos, se facilitará la información en la pantalla de inicio y en cada una de las sucesivas pantallas previas al acceso al servicio.

3. PARTES QUE INTERVIENEN:

Conviene tener claro las partes que intervienen en la prestación de estos servicios.

- ✓ **Abonado o usuario**, es la persona que al marcar un determinado código (número) accede al servicio, y activa el mismo. Es el usuario que realiza la llamada.
- ✓ **Operador de acceso**, es el operador responsable de la facturación y del cobro de los servicios al abonado desde cuya línea se realiza la llamada.
- ✓ **Operador del servicio de red de tarificación adicional**, es el operador que tiene asignado el número y un contrato con el prestador del servicio para que este pueda utilizarlo.
- ✓ **Prestador del servicio**, es la persona física o jurídica, pública o privada que suministra servicios de información, comunicación u otros



4 TIPO DE SERVICIOS:

Los códigos de acceso telefónico actualmente atribuidos para prestar servicios de tarificación adicional son como hemos dicho el 803, 806, 807, 905 y 907, sin perjuicio de que el órgano administrativo competente pueda atribuir, en lo sucesivo, otros códigos distintos a los mencionados. Cada uno de estos códigos identifica un contenido.

Se clasifican así:

A) Servicios prestados por voz

-  **Código 803** Servicios exclusivos para adultos
-  **Código 806:** Servicios de ocio y entretenimiento
-  **Código 807:** Servicios profesionales.
-  **Código 905:** **Recepción de llamadas masivas.** Televoto (Concursos)

B) Servicios prestados mediante sistemas de datos (Internet)

-  **Código 907** abarca todos los anteriores, distinguiéndose el contenido en función del cuarto dígito.

907 (1), (2), (3), (4), son servicios profesionales de ocio y entretenimiento

907 (5), (6), (7), (8) y (9), son servicios exclusivos para adultos

A) Servicios prestados por voz:

-  El **código 803** estará destinado a prestar servicios exclusivos para adultos. El contenido de estos servicios está destinado exclusivamente a personas mayores de 18 años.

La publicidad de este tipo de servicios exclusivos para adultos deberá contener la frase: “Mayores de 18 años.”

En esta modalidad de servicios se indicará de forma específica su total prohibición a menores de 18 años en el menú de inicio o introductorio.

La publicidad que se efectúe de estos servicios y números de tarificación adicional de adultos, únicamente se podrá incluir en los siguientes medios publicitarios y tramos horarios:

- a) Televisión y radio entre las 24 horas y las 7 horas del día siguiente.
- b) Revistas o publicaciones que tengan como destinatarios a los adultos.
- c) Servicios de anuncios clasificados o por palabras de los periódicos de ámbito nacional o local.
- d) En los demás medios y soportes, siempre y cuando, no tengan como posibles destinatarios, atendiendo a su difusión y contenido, la juventud o la infancia.

Y además debe saber que... los servicios que se presten bajo este código tendrán una duración máxima de 30 minutos.



El **código 806** estará destinado a prestar servicios de ocio y entretenimiento, entendiéndose por tales todos aquellos que tienen por objeto, la diversión, el pasatiempo...o en muchos casos, servicios de contenido esotérico, astrológico, cartomancia, entre otros.

En la publicidad, debe realizarse una recomendación relativa a la edad de los destinatarios a los cuales se destina el servicio.

En aquellos supuestos en los que el contenido del servicio de ocio o entretenimiento se destine a personas mayores de **18 años**, se indicará de forma expresa dicha circunstancia en el menú de inicio.

Toda promoción o publicidad realizada, para este supuesto, deberá contener la frase, de forma completa, **mayores de 18 años**.



El **código 807** estará destinado a prestar servicios profesionales. A modo de ejemplo podrían ser servicios prestados por abogados, psicólogos, médicos, veterinarios, consultores... o cualquier otro servicio profesional.

Los prestadores de servicios facilitarán la siguiente información:

- a) La fuente de información, experto o persona cualificada
- b) La identificación del prestador del servicio y sus datos registrales.
- c) Aquellos servicios proporcionados por profesionales o expertos que para el ejercicio de su actividad vienen obligados a pertenecer a un Colegio Profesional, deberán informar del título académico oficial o profesional con el que cuenten, y dejar constancia del número de colegiación del profesional responsable.

La prestación de los siguientes servicios deberán cumplir, además, los siguientes requisitos con carácter previo a su prestación:

- Los servicios prestados por profesionales que faciliten cualquier forma de asesoramiento médico y/o psicológico a los usuarios deberán haber obtenido de su respectivo Colegio Profesional, certificación previa que avale y garantice el contenido del servicio de tarificación adicional que se va a prestar, y al profesional o profesionales que atenderán las llamadas de los usuarios, con indicación del número o números de tarificación adicional por medio de los cuales se prestará el servicio.
- Los servicios prestados por profesionales que faciliten o informen de **recomendaciones dietéticas o de cualquier otra índole, vinculadas a la salud o al bienestar del consumidor**, únicamente podrán ser prestados por médicos colegiados o profesionales adscritos a un Colegio Profesional.

Además debe saber que:

- a) **No podrán utilizarse números con tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o posventa vinculados a la adquisición de un bien o la prestación de un servicio**
- b) **No se podrán ofrecer servicios de asistencia técnica, de reparaciones o sustitución de bienes y servicios, dentro del periodo de garantía legal de los mismos, a través de un número de tarificación adicional**
- c) **Los servicios destinados a solicitar u ofrecer empleo o trabajo,**

directa o indirectamente, ya sea remunerado o sin remunerar no podrán ofrecerse por medio de llamadas a números de tarificación adicional.

☎ El **código 905** estará destinado a prestar servicios basados en la recepción de llamadas masivas.

Los concursos televisivos cuya función principal sea la participación de los espectadores deberán ofrecerse de forma exclusiva bajo el código 905, por tratarse de **servicios susceptibles de generar tráfico masivo**. A efectos de garantizar la máxima transparencia para los usuarios, estos concursos o sorteos **deberán mostrar en la pantalla en todo momento el número de llamadas que se han producido en los últimos 10 minutos, debiendo actualizarse asimismo al menos cada 10 minutos**. El número de llamadas deberá presentarse en la pantalla en la parte superior del receptor de televisión, con un tamaño que sea al menos de la mitad del número que se publicita, y de modo que su visionado sea percibido por el espectador independientemente de los colores, los fondos u otros elementos.

B) Servicios prestados mediante sistema de datos:

☎ El **código 907** está destinado a ofrecer servicios a través del sistema de datos que podrán ser servicios profesionales, de ocio, de entretenimiento o clasificados para adultos. El cuarto dígito es el que establece la clasificación de servicios, de forma que para los profesionales, ocio y entretenimiento la cuarta cifra podrá ir desde cero hasta cuatro, mientras que los servicios clasificados para adultos tendrán como cuarta cifra del cinco al nueve.

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS STA

Desconexión Del Servicio

Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de llamadas a servicios de tarificación adicional.

Sobre la forma de ejercitar este derecho, el abonado deberá comunicar 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.** Y si 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, los operadores deberán de informar a los usuarios de este derecho por lo que las facturas deberán reflejar, la posibilidad de desconectarse de los servicios de tarificación adicional, al menos dos veces al año.

Garantía De Mantenimiento

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 siempre que el abonado pague 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).

No obstante, 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 substanciando 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.

Desglose De La Factura

La factura que el operador de acceso presente al cobro al abonado deberá desglosarse en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, de forma que 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 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.

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.

Además debe saber que.... el usuario no podrá ser suspendido del servicio telefónico, si paga el importe desglosado relativo al servicio telefónico 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.

Derecho De Información

* Sobre precios

La publicidad que incluya un número de tarificación adicional, deberá informar al usuario del precio máximo por minuto, cuando se facture por tiempo, o del precio total de la llamada, en los demás casos, con independencia del día y de la franja horaria en la que se realice dicha llamada.

El referido precio máximo por minuto o por llamada, se deberá indicar reflejando el importe del servicio, tanto desde teléfonos de la red fija como desde la red móvil.

Además y con el fin de que el consumidor pueda apreciar el coste real del servicio, la información relativa a precios deberá presentarse exhibiendo el precio por minuto o por llamada, **impuestos incluidos**, de modo que no requiera mayor indagación.

* **Durante el servicio**

En los **servicios de voz**, inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada, se deberá informar al usuario llamante en el menú de inicio, de lo siguiente:

1. Identidad del titular del número telefónico llamado: Nombre y apellidos o denominación Social, y domicilio a efectos de notificación.
2. Información del precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde la red fija como desde la red móvil, debiéndose ajustar a la siguiente fórmula: *El precio máximo por minuto de esta llamada es de X A o fracción de A si llama desde un teléfono fijo y de Y A o fracción de A si llama desde un teléfono móvil, impuestos incluidos.*
3. En aquellos casos en que la tarificación del servicio se realice por llamada, se indicará el coste total de la llamada, tanto desde la red fija como desde la red móvil, *impuestos incluidos*
4. Información genérica del tipo de servicio que se ofrece.
5. Indicación de si el servicio se dirige a mayores de 18 años.

La citada información deberá proporcionarse mediante una locución, ya sea facilitada en directo o de forma pregrabada, cuya duración será como máximo de 15 segundos. Únicamente se facturará al usuario llamante la tarifa soporte de la comunicación durante la locución y en el periodo de guarda de 5 segundos desde que esta finalice, aplicándose a partir de este instante, además, la componente del precio que retribuye al prestador de servicios de tarificación adicional.

Además debe saber que.... toda esta información, deberá indicarse de forma clara, precisa y de una sola vez, evitando dilaciones innecesarias que pudieran representar un retraso injustificado en la prestación del servicio.

En los servicios prestados sobre sistemas de datos, la información a facilitar al usuario llamante en la pantalla de inicio, y en cada una de las sucesivas pantallas previas al acceso por éste a los contenidos, incluirá, al menos, los siguientes elementos:

1. Precio máximo por minuto del servicio;
2. Número telefónico utilizado para acceder a los contenidos que sean objeto de la tarificación adicional;
3. Características del servicio;
4. Nombre y número de identificación fiscal o, en su caso, denominación social y código de identificación fiscal del prestador del servicio de tarificación adicional;
5. 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;
6. Página Web desde donde el usuario llamante podrá descargarse gratuitamente el programa informático que avise y, si aquel lo requiere, impida la instalación de programas marcadores no solicitados.

Toda esta información, deberá ofrecerse de forma estática, sin ventanas móviles, ni *pop ups*.

En los servicios de televoto, inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada, se deberá informar al usuario llamante de lo siguiente:

1. Nombre o denominación del prestador del servicio.
2. Confirmación de que el voto ha sido contabilizado, en su caso
3. Precio total del servicio recibido, incluyendo impuestos.

Además debe saber que... los servicios de tarificación adicional, tanto prestados por voz como por datos, tendrán una duración máxima de 30 minutos a excepción de los destinados a la infancia y juventud y los concursos que tendrán una duración máxima de ocho y cinco minutos respectivamente, y que una vez transcurra el tiempo máximo el prestador debe de cortar la llamada.

6. ESPECIAL REFERENCIA A LOS CONCURSOS

Los concursos o sorteos, independientemente del medio de comunicación utilizado, deberán realizarse por medio de números de tarificación adicional adscritos al código 806, salvo que por su contenido deban ser adscrito a los códigos de acceso telefónico 803 o que, por **tratarse de un servicio con recepción de llamadas masivas, deba utilizarse el código 905.**

Los concursos televisivos cuya función principal sea la participación de los espectadores **deberán ofrecerse de forma exclusiva bajo el código 905, por tratarse de servicios susceptibles de generar tráfico masivo. A efectos de garantizar la máxima transparencia para los usuarios, estos concursos o sorteos deberán mostrar en la pantalla en todo momento el número de llamadas que se han producido en los últimos 10 minutos, debiendo actualizarse asimismo al menos cada 10 minutos. El número de llamadas deberá presentarse en la pantalla en la parte superior del receptor de televisión, con un tamaño que sea al menos de la mitad del número que se publicita, y de modo que su visionado sea percibido por el espectador independientemente de los colores, los fondos u otros elementos.**

Las bases de los concursos o sorteos así como la resolución de los mismos, deberán estar depositadas ante un notario u organismo público competente de modo que sean fácilmente accesibles a los usuarios.

Además debe saber que.... las llamadas a los concursos o sorteos no tendrán una duración superior a cinco minutos y en este plazo el prestador deberá haber prestado efectivamente el servicio demandado por el usuario.

7. ÓRGANO DE CONTROL: La Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional

La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, es un 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:

- ✓ 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 decimoctavo, así como las condiciones de prestación de estos servicios a las que hace referencia el apartado decimoctavo bis de esta Orden.
- ✓ 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.

La Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional 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.

8. RECLAMACIONES

Los usuarios de los servicios de tarificación adicional, ante cualquier disconformidad con la prestación de estos servicios, disponen de una triple vía según se trate de reclamaciones económicas, y/o denuncias por incumplimiento del Código de Conducta.

1 Contra el operador de telefonía

- En primer lugar, **dirijase al departamento o servicio de atención al cliente de la compañía**, dentro del plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive la queja o reclamación. (La compañía debe facilitarle un número de referencia de la reclamación).
- Si en el plazo de un mes no ha recibido respuesta de la compañía o la misma no le es favorable, **puede acudir a las siguientes vías para seguir con la reclamación:**
 - Solicitar un **arbitraje de consumo** ante la Xunta Arbitral de Consumo de Galicia. El arbitraje es un procedimiento extrajudicial de conflictos que se caracteriza por el sometimiento voluntario de las partes.
 - Formular reclamación ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**, para el caso de que el usuario no esté acogido al sistema arbitral.
 - También puede acudir a la **vía judicial**, siempre y cuando no haya solicitado un arbitraje de consumo, que haya sido aceptado por la otra parte. Si la cuantía es inferior a 900 € no requiere abogado ni procurador.

2 Contra el prestador del servicios

- **Vía arbitral**, para los supuestos de indemnizaciones o reclamaciones de cantidades. El arbitraje es un procedimiento extrajudicial de conflictos que se caracteriza por el sometimiento voluntario de las partes.
- **Vía judicial, para los supuestos de rechazo del arbitraje**. Si la cuantía es inferior a 900 € no requiere abogado ni procurador.

3 Denuncia por irregularidades del código de conducta.

Las denuncias se presentarán con la documentación acreditativa, número de teléfono que se denuncia, motivos, fotocopia de la factura ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

9. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL BASADOS EN EL ENVÍO DE MENSAJES.

Son los servicios de comunicaciones electrónicas prestados tanto mediante mensajes cortos de texto (siglas en inglés SMS), como mediante mensajes multimedia (siglas en inglés MMS), que supongan el pago por los usuarios, de forma inmediata o diferida, de una retribución, añadida al precio del servicio de envío de mensajes sobre el que se soportan en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, comunicación, entretenimiento u otros. Es decir, mensajes por los que se presta algún servicio especial (por ejemplo, concursos, descarga de melodías, logos, imágenes, etc.) y que conllevan un coste añadido.

Los mensajes SMS Premium tienen un precio superior a los mensajes ordinarios, pues se paga un servicio de valor añadido.

Son muchos los medios de comunicación que publicitan estos servicios para descargas de muchas aplicaciones, como juegos, tonos y politonos, logos, melodías, fondos de pantalla, iconos del móvil, horóscopos, chistes, poemas, contactos o incluso para participar en un sorteo o concurso. . . “Si quieres descargar la canción de moda envía la palabra “XXXXX” al “XXXXX””.

En este tipo de servicios conviene diferenciar a las siguientes partes:

- **Abonado o usuario**, es la persona que al marcar un determinado código accede al servicio, y activa el mismo. Es el usuario que realiza la llamada.
- **Operador que presta el servicio**, es el operador titular de la numeración
- **Operador de acceso al servicio**, es el responsable de la facturación y cobro al usuario final
- **Prestador del servicio**, es la persona física o jurídica, pública o privada que suministra el servicio.

Clasificación y numeración

Hay 2 tipos de servicios:

- Aquéllos que implican una sola **descarga** (una melodía, un logotipo).
- Aquéllos que comportan la **recepción y facturación continuada de mensajes** SMS Premium (alertas, suscripción).

La numeración de estos mensajes es de cinco, seis o siete cifras. Las dos primeras (o solo la primera, según el servicio) indican el precio y las posteriores el tipo de servicio.

Los rangos de numeración establecidos para este tipo de servicios son los siguientes:

Formato de los números	Valores de las cifras	Longitud de los números	Modalidades de servicios
2-5YAB	Y, A, B = de 0 a 9	5 cifras	Precio ≤ 1,2 € El subrango 280AB se utilizará para campañas de tipo benéfico o solidario.
2-7YAB			
2-80AB			
2-9YABM	Reservado expansión a 6 cifras		
3-5YAB	Y, A, B= de 0 a 9	5 cifras	1,2 € < Precio ≤ 6 €
3-7YAB			
3-9YABM			
79-5ABM	A, B, M= de 0 a 9	6 cifras	Servicios de suscripción con precio por mensaje recibido ≤ 1,2 €
79-7ABM			
79-9ABMC	Reservado expansión a 7 cifras		
99-5ABM	A, B, M= de 0 a 9	6 cifras	Servicios exclusivos para adultos de precio ≤ 6 €
99-7ABM			
99-9ABMC			

De aquí podemos concluir que:

- **El código 2**, (números que empiezan por 2), está destinado a prestar servicios de precio inferior a 1,20 €, y que el subrango 280AB, se utilizará exclusivamente para campañas de tipo benéfico o solidario.
- **El código 3**, (los que comienzan por 3) son servicios en los que el coste será de entre 1,2 y 6 euros.
- **Los que comienzan por 79**: son servicios de suscripción y el precio por mensaje recibido será menor o igual a 1,2 euros.
- **Los que comienzan por 99**: son servicios con contenidos para adultos y el coste por mensaje enviado, será como máximo de 6 euros.

Contenido y prestación de de los servicios



Código 99. Este código está reservado para prestar servicios exclusivos para adultos.

Son servicios exclusivos para adultos aquellos servicios que difundan contenidos eróticos, pornográficos, que propicien contactos de orden personal o colectivo vinculados a los servicios anteriormente mencionados y aquellos servicios cuyo contenido se refieran a valores u opiniones morales, éticas, religiosas e ideológicas. Además, estarán adscritos a este rango de numeración, todos aquellos servicios, productos o contenidos que se encuentren expresamente prohibidos a menores de 18 años.

En esta modalidad de servicios se indicará de forma específica su total prohibición a menores de 18 años en el mensaje de confirmación con la expresión «+ 18 años». Además, todo soporte publicitario deberá contener la frase, de forma completa, «+ 18 años».

La publicidad de los servicios deberá realizarse en aquellos medios o soportes que no tengan como destinatarios el colectivo de la infancia y juventud, y solo en los siguientes medios publicitarios y tramos horarios:

- Televisión y radio entre las 22 horas y las 6 horas del día siguiente.
- Revistas o publicaciones que tengan como destinatarios exclusivos a los adultos.

- Servicios de anuncios clasificados o por palabras de los periódicos.
- En los demás medios y soportes, siempre y cuando no tengan como destinatario, atendiendo a su difusión y contenido, la juventud o la infancia.

Además debe saber que.... los titulares de números proporcionarán gratuitamente al usuario mediante uno o más mensajes **anteriores** al suministro de la prestación solicitada (mensaje de inicio), la siguiente información:

- Su nombre y una dirección electrónica.
- el número telefónico de contacto del centro de atención al cliente.
- La naturaleza del servicio a proporcionar.
- Precio total del servicio, incluyendo impuestos.
- Invitación a confirmar el servicio. **En cualquier caso, la falta de respuesta del usuario al mensaje de petición de confirmación del operador se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.**



Código 2. Son servicios de precio inferior a 1,2 €.

En la prestación de estos servicios, los titulares de los números están obligados a proporcionar gratuitamente al usuario mediante uno o más mensajes, inmediatamente después de que éste haya recibido la prestación solicitada (mensaje final), la siguiente información:

- Su nombre, y una dirección electrónica.
- El número telefónico de contacto del centro de atención al cliente.
- El precio total del servicio incluidos impuestos.



Código 3. Son servicios de precio superior a 1,2 € e inferior a 6 €.

En la prestación de estos servicios, los titulares de los números están obligados a proporcionar gratuitamente al usuario mediante uno o más mensajes, inmediatamente después de que éste haya recibido la prestación solicitada (mensaje final), la siguiente información:

- Su nombre, y una dirección electrónica.
- El número telefónico de contacto del centro de atención al cliente.
- La naturaleza del servicio.
- El precio total del servicio incluidos impuestos.
- Invitación a confirmar el servicio. Invitación a confirmar el servicio. En cualquier caso, la falta de respuesta del usuario al mensaje de petición de confirmación del operador se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.

Derechos de los usuarios

- Ser informado de la identidad del operador titular del número, de forma que el abonado o usuario pueda contactar con él sin dificultades. El operador deberá identificarse mediante un mensaje informativo en el que incluirá, su nombre completo, número de teléfono del servicio de atención al cliente, y dirección electrónica.
- Ser informado del precio máximo del mensaje, impuestos incluidos y de los contenidos de los servicios. El precio publicitado del mensaje debe de coincidir con el precio completo del servicio.
- Solicitar, la desconexión de los servicios de tarificación adicional. De este modo, previa solicitud a su operador, el consumidor podrá asegurarse que, desde su teléfono móvil no se envíen mensajes con costes superiores al coste normal de un SMS.
- A recibir factura desglosada donde se especifique el coste tanto de la parte que corresponde al envío del mensaje para darse de alta en ese servicio, como la que se refiere al servicio de tarificación adicional.

Además debe de saber que....

- No podrán utilizarse números con tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o de posventa vinculados a la adquisición de un bien o prestación de un servicio.
- No se podrá exigir a los consumidores el envío de dos o más mensajes sujetos

a tarificación adicional para completar el servicio.

- Los servicios destinados a solicitar u ofrecer empleo o trabajo, directa o indirectamente, no podrán ofrecerse por medio de números de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.
- En cualquier caso, la falta de respuesta del usuario al mensaje de petición de confirmación del operador se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.

Los servicios de suscripción (Código 79)

Los servicios que se prestan bajo el código 79, son servicios de suscripción, que son aquellos que implican el envío de determinados mensajes por el operador titular del número al abonado, bien de forma periódica, bien cuando se produzcan determinados sucesos.

Para el envío de estos mensajes debe de existir solicitud previa de suscripción por parte del consumidor, de la siguiente forma:

- ➔ «ALTA {evento}», sustituyendo {evento} por su palabra clave
- ➔ «BAJA {evento}», sustituyendo {evento} por su palabra clave.

Tras la recepción de la solicitud de suscripción, el titular del número remitirá al usuario la siguiente información, mediante uno o más mensajes anteriores al suministro de la prestación solicitada (mensaje de inicio), la siguiente información:

- La naturaleza del servicio a proporcionar, indicándose en todo caso la forma de darse de baja.
- Precio total del servicio, incluyendo impuestos, indicándose el precio de los mensajes a recibir por el usuario o, en su caso, las cuotas que se deberán abonar periódicamente.

Además en estos servicios, se proporcionarán gratuitamente al usuario mediante uno o más mensajes anteriores al suministro de la prestación solicitada (mensaje de inicio), la siguiente información:

- Su nombre y una dirección electrónica.

- El número telefónico de contacto del centro de atención al cliente.
- La naturaleza del servicio a proporcionar.
- Precio total del servicio, incluyendo impuestos.
- Invitación a confirmar el servicio. En cualquier caso, la falta de respuesta del usuario al mensaje de petición de confirmación del operador se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.

Además debe saber que.... será indiferente la utilización de letras mayúsculas o minúsculas en los mensajes de alta y baja, debiendo en todo caso disponer de igual tratamiento y que tras la recepción de la solicitud de baja, dicho se remitirá al usuario un mensaje de confirmación de la baja.

Concursos y sorteos

Para los servicios consistentes en la realización de una determinada acción diferente del suministro de un contenido en respuesta al mensaje de invocación enviado por el usuario (por ejemplo, votaciones, concursos y otros), los titulares de números proporcionarán, una vez efectuada dicha acción, **un mensaje informativo gratuito sobre el resultado de la misma.**

Los concursos o sorteos que requiera poner a prueba la pericia o conocimientos del usuario; combinación aleatoria o cualquier otra modalidad que intervenga la suerte o el azar, deberá contar con las pertinentes bases que regulen su funcionamiento, que deberán estar depositadas, con carácter previo a su publicidad y celebración, ante un notario u organismo público competente, de modo que sean fácilmente **accesibles** a los usuarios.

Los sorteos deberá someterse a la normativa vigente de juegos de azar, y en su caso, deberá contar con las autorizaciones pertinentes, y la resolución del concurso o sorteo deberá publicitarse de modo adecuado para permitir que sea fácilmente accesible por los usuarios.

Además debe saber que.... deberá informarse de modo individualizado con claridad al usuario agraciado del premio otorgado, sin que su obtención pueda conllevar coste alguno para el mismo. Corresponderá al operador titular del número la prueba de la notificación al usuario premiado.

10. NORMATIVA

La normativa española en materia de servicios de tarificación adicional es la siguiente:

- 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.
- La Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que 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.
- Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y de obligado cumplimiento para operadores y prestadores.
- 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, concretamente su Capítulo X "Protección en la utilización de servicios de tarificación adicional" como nuevo marco normativo para la prestación de los servicios.
- Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.
- Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de los servicios de tarificación adicional.
- La Resolución de 8 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica la modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004.

- La Resolución de 8 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica el código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.

11. CONSEJOS FINALES

- **Desconfíe** si recibe llamadas o mensajes avisándole de premios, avisos, contactos..., solicitándole la realización de llamadas a cualquier número de tarificación adicional.
- **Solicite** información del prestador del servicio. Recuerde que siempre debe de identificarse. No responda a mensajes de procedencia desconocida.
- **Confirme** si está dándose de alta en un servicio de suscripción de mensajes por el que le enviarán mensajes periódicamente y le cobrarán. Fíjese si esta activando un Servicio de Suscripción, ya que de ser así empezará a recibir mensajes con los contenidos solicitados continuamente. No envíe ningún SMS para contratar un Servicio sin comprobar el precio del mensaje, y si existe o no una cuota mensual.
- **Inspeccione** la página web del operador, pues debe incluir en su página de Internet, de forma destacada, su dirección postal.
- **Revise** la página web del operador, pues debe incluir en su página de Internet, de forma destacada, su dirección postal. *****
- **Ignore** un mensaje si no está interesado en un servicio, pues, la falta de respuesta del usuario a cualquier mensaje de confirmación del operador se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, equivalente a todos los efectos a un mensaje de rechazo.
- **Controle** el posible uso de estos servicios por menores, pues se establecen horarios específicos para la publicidad y el funcionamiento de servicios dirigidos a menores, y sólo podrán emitirse entre las 8 y las 23h. Además debe indicarse y advertirse que se precisa el consentimiento de los padres o tutores y/o titular del teléfono para el uso del servicio, en la publicación o medio en el que se promocionen.

- **Revise** siempre la factura y en caso de duda solicite información a la OMIC.

Y recuerde que...

- los 905 pensados para concursos son también números de tarificación adicional.
- los titulares de números no pueden exigir a los consumidores el envío de dos o más mensajes sujetos a tarificación adicional para la solicitud de un determinado servicio.
- ninguna compañía telefónica incluye en su régimen de tarifa plana, las llamadas a líneas de tarificación adicional, debiendo el abonado asumir su coste al margen de tarifas contratadas por separado.
- no podrán utilizarse números con tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o posventa vinculados a la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.
- los servicios destinados a ofrecer empleo o trabajo, no podrán ofrecerse por medio de llamadas a números de tarificación adicional.

diseño: manuel martínez pan



OMIC

oficina municipal de
información ao consumidor

R/ Costa da Palloza, 8
15006 A Coruña
Tel.: 981 189 820
Fax: 981 189 821
omic@coruna.es

COLABORA:



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña