

SERVEIS DE TARIFACIÓ ADDICIONAL (803, 806, 807, 907)

1. Què són?

Els serveis de tarificació addicional són els que mitjançant la marcació d'un determinat codi o prefix (amb una trucada telefònica o una connexió a Internet), comporten una retribució específica per la prestació de determinats serveis d'informació, oci o entreteniment, amb els quals es repercuteix als usuaris un cost addicional a part del cost de la trucada o connexió.

A Espanya aquests serveis neixen el 1992 i es prestaven principalment mitjançant els codis 903 i 906, encara que es restringí l'accés a les línies 903 un any després pel seu contingut (eròtics, endevinació, ciències ocultes) i es va permetre l'accés lliure a les línies 906 (informació general, salut, serveis professionals...).

Mitjançant diversos estudis dels organismes de defensa dels consumidors i usuaris i atès l'elevat nombre de reclamacions generades per la utilització i facturació d'aquests serveis, es detecta que la majoria de les línies 906 tenien continguts indeguts, cosa que provocà un canvi de la normativa. Mitjançant l'Ordre 361/2002, de 14 de febrer, es regulen els drets dels usuaris dels serveis de tarificació addicional, malgrat que es permet el seu lliure accés.

Els prefixos 903 i 906 es van substituir, l'1 de gener de 2004, pels 803, 806, 807 i 907.

- El 803 correspon a serveis d'ús exclusiu per a majors de 18 anys (serveis de caire eròtic o pornogràfic, etc.).
- El 806 recull els serveis d'oci i entreteniment, que han d'informar de l'edat dels destinataris en cada cas. S'inclouen les activitats de diversió, passatemps, joc o atzar, concursos o sorteigs, astrologia o predicció del futur.
- El 807 ofereix serveis professionals o activitats empresarials.
- El 907 ofereix tant serveis professionals, d'oci i entreteniment com serveis classificats per a adults, només en la transmissió de dades, és a dir, per Internet.

Malgrat l'esforç legislatiu, s'han continuant produint situacions irregulars, principalment en matèria d'informació sobre preus, que vulneren els drets dels usuaris i trenquen la confiança d'aquests en la correcta prestació i qualitat dels serveis, circumstància que ha motivat el nou canvi de la normativa, amb l'aprovació de l'**Ordre 2410/2004, de 20 de juliol**.

L'esmentada Ordre, que entrà en vigor el propassat **22 de juliol de 2004**, estableix que **NO SERAN DE LLIURE ACCÉS** els serveis de tarificació addicional que es prestin mitjançant els codis següents:

- Codi **907** (accés a través d'Internet).
- Els números de preus superiors, incloent-se els prestats mitjançant els codis **803, 806 i 807** seguits per les xifres **6, 7, 8 o 9**.

En aquests supòsits, els abonats que ho desitgin hauran de sol·licitar expressament al seu operador l'accés a aquests serveis mitjançant sol·licitud escrita amb indicació de la data i signatura de l'abonat o del seu representant o apoderat.

2. Informació sobre el preu i les condicions bàsiques de prestació

El preu per minut de les trucades realitzades des de telèfon fix o mòbil oscil·la entre els 0,35 € o menys en el tram més barat (quarta xifra compresa entre l'1 i el 5) i 3,45 € o més en el tram més car (quarta xifra compresa entre el 6 i el 9).

La nova Ordre reforça l'obligació d'informació sobre el preu dels serveis de tarificació addicional, de tal manera que si es truca a aquests números, abans d'iniciar-se la connexió al servei s'ha d'informar a l'usuari, mitjançant una **locució informativa** prèvia, de:

- El preu màxim per minut de cada trucada, tant si es fa des d'un telèfon fix com des d'un telèfon mòbil.
- El tipus de servei de tarificació addicional al qual s'accedirà.
- La identitat del titular del número telefònic a què es truca.

El preu del servei no es podrà aplicar fins que l'usuari sigui informat, mitjançant la locució, la durada del qual serà de 15 segons i un cop transcorreguts 5 segons des del moment en el qual finalitzi aquesta.

En la **publicitat** d'aquests serveis s'ha d'indicar el preu màxim del minut amb impostos inclosos i diferenciar si la trucada telefònica es fa des d'un telèfon fix o des d'un telèfon mòbil.

3. Límit de temps per trucar

- La durada de conversa està limitada a 30 minuts, passats els quals la comunicació es talla automàticament.
- En les línies de serveis adreçats a la infància o joventut, la trucada s'interromprà automàticament al cap de 8 minuts i només s'hi podrà accedir amb autorització expressa dels pares. Es servei es presta entre les 8 i les 24 h.
- En el cas de concursos o sorteigs, la durada màxima és de 5 minuts.

4. Dret de desconnexió

Les companyies telefòniques han de garantir als seus abonats el dret a la desconnexió de manera gratuïta d'aquests de serveis. La informació sobre el dret de desconnexió dels serveis de tarificació addicional l'han de subministrar els operadors en les 8 factures següents que emetin a partir de l'entrada en vigor d'aquesta Ordre (almenys 2 cops a l'any).

En el supòsit de sol·licitud expressa de connexió (al codi 907—per accedir a través d'Internet— i als que comencin per 803, 806 i 807 seguits per les xifres 6, 7, 8 o 9), l'usuari té dret a sol·licitar tres cops l'any gratuïtament l'anul·lació de la connexió efectuada.

Si es vol demanar la desconnexió de la resta de números (prefixos 803, 806 i 807, seguits de les xifres 0, 1, 2, 3, 4 o 5), l'abonat ha de comunicar a l'operador la seva intenció de desconnectar-se de determinats serveis i l'operador ha de procedir a la desconnexió, de manera gratuïta, en el termini màxim de 10 dies des de la recepció de la comunicació de l'abonat. Si la desconnexió no es fa en aquest termini per causes no imputables a l'abonat, seran a càrrec de la companyia les despeses derivades del servei del qual es sol·licita la desconnexió. La desconnexió pot ser total (per a tots els serveis o prefixos) o parcial (només per a alguns d'ells).

5. Connexió a través d'Internet

Si es desitja connectar a aquests serveis a través d'Internet mitjançant una trucada a un número de prefix 907, s'ha de sol·licitar expressament a l'operador telefònic l'accés al servei mitjançant sol·licitud escrita amb indicació de la data i de la signatura de l'abonat.

La trucada ja no serà metropolitana ni s'aplicarà la tarifa plana, sinó que s'aplicarà la tarifa del 907, amb el sobrecoast que comporta.

La informació que els prestadors dels serveis han de facilitar, prèviament a l'accés als continguts d'aquestes "pàgines de pagament", s'ha de mostrar clarament a la pantalla, en colors, i ha de poder ser reconeguda i acceptada o rebutjada pels consumidors i ha d'incloure, almenys:

- Preu màxim per minut del servei.
- Característiques del servei al qual s'accedeix.
- Número telefònic utilitzat per accedir als continguts de tarificació addicional.
- Nom i número d'identificació fiscal, o en el seu cas, denominació social i codi d'identificació fiscal del prestador del servei.
- Procediment per finalitzar la comunicació amb el servei i, en el cas que sigui necessari, per establir l'accés a Internet a través del número de connexió inicial de l'usuari.
- Informació d'una pàgina web des de la qual l'usuari pot descarregar-se gratuïtament un programa que eviti connexions no desitjades ("check-dialer").

El preu que es paga per aquests serveis no es pot aplicar fins que s'hagi subministrat aquesta informació a l'abonat, i en qualsevol cas, un cop transcorreguts 20 segons des de l'establiment de la trucada.

Si un usuari es descarrega un programa per efectuar la marcació a un número de tarificació addicional (programes marcadors) ha de donar el seu consentiment exprés i després de fer-lo servir, ha de poder desinstal·lar el programa sense dificultat i s'ha de tornar a restablir la configuració anterior que tenia l'usuari per accedir a Internet.

S'ha de posar a disposició de l'usuari a través d'Internet, de manera gratuïta, un programa informàtic que l'avisi i, si així ho requereix, que impedeixi la instal·lació d'aquests programes marcadors no sol·licitats i s'ha d'informar a l'usuari de la pàgina web des de la qual es pot descarregar aquest programa.

6. La factura: garantia de transparència en el cobrament dels serveis

La factura presentada a l'abonat s'ha de desglossar en conceptes independents per a cadascun dels serveis facturats i hi ha de figurar de forma separada:

- La part corresponent al servei telefònic disponible al públic, que inclou el servei de xarxa de tarificació addicional, la prestació del qual correspon als operadors telefònics.
- La part relativa a la remuneració que correspon al prestador del servei de tarificació addicional pels serveis d'informació que ha prestat. En aquesta part s'ha d'indicar la identitat del titular del número telefònic al qual s'ha trucat, com també el seu número o codi d'identificació fiscal. En cas que això no sigui possible, l'operador ha d'indicar a la factura la identitat de l'operador de xarxa de tarificació addicional per tal que l'usuari es pugui adreçar a aquest per demanar-li la identificació del prestador del servei de tarificació addicional

L'incompliment d'aquesta obligació dóna dret que no es produeixi la suspensió o la interrupció del servei de telefonia per impagament de la factura i a la devolució de la totalitat de l'import d'aquesta si ja s'hagués pagat, fins que es dugui a terme l'esmentat desglossament.

7. Garantia de manteniment del servei telefònic

La disconformitat o desacord d'un abonat amb la facturació dels serveis de tarificació addicional no pot donar lloc a la suspensió del servei telefònic si l'abonat paga l'import del mateix, exclosa la remuneració que correspon als prestadors del servei de tarificació addicional.

8. Problemàtica actual

Els diferents mitjans de comunicació han donat a conèixer les noves mesures posades en marxa pels ministeris de Sanitat i Consum i de Indústria, Turisme i Comerç per la protecció dels usuaris dels serveis de tarificació addicional i per la lluita contra el frau.

Entre aquestes s'estableix que l'accés als serveis de tarificació addicional vocals de preu superior a 1 euro (números 803, 806 i 807) i els que es presten sobre sistemes de dades mitjançant el codi 907 requerirà una sol·licitud prèvia i firmada dels usuaris al seu operador d'accés.

Cal, però, puntualitzar que no tots els serveis de tarificació addicional són restringits al públic. L'Ordre 2410/2004, de 20 de juliol, concreta que **NO SERAN DE LLIURE ACCÉS** els serveis de tarificació addicional que es prestin mitjançant els codis **907** (accés a través d'Internet) i els números de preus superiors, incloent-se els prestats mitjançant els codis **803, 806 i 807** seguit per les xifres **6, 7, 8 o 9**.

Així les línies amb codi 803, 806 i 807 seguides per les xifres **0, 1, 2, 3, 4 ó 5**, són de LLIURE ACCÉS, de tal manera que només es restringeix el servei als usuaris que hagin fet ús del seu dret de desconnexió.

Actualment la majoria de línies la quarta xifra de les quals és compresa entre el 6 i el 9 estan desactivades i es presten els mateixos tipus de serveis amb les numeracions inferiors (del 0 al 5), per la qual cosa, i malgrat que de preu inferior, es continuaran generant trucades moltes vegades indesitjades a diversos serveis de tarificació addicional.

Tant els ministeris competents com els organismes de defensa dels consumidors i usuaris preveuen que es poden continuar produint pràctiques que generin confusió als usuaris i s'incrementen les reclamacions relacionades amb aquests tipus de serveis, per la qual cosa, a més dels actuals codis restringits, s'estan analitzant altres possibilitats d'accessos a continguts indesitjats per part del Ministeri d'Indústria.

En moltes ocasions les previsions de la normativa es veuen desbordades per una variada casuística i alguns prestadors de serveis modifiquen les seves pràctiques vulnerant els drets reconeguts.

Com a exemple, cal esmentar que moltes de les trucades que els usuaris desconeixen són producte d'un "dialer" instal·lat al seu ordinador. Un "dialer" és un programa que, aprofitant la desprotecció d'un sistema, s'introdueix a la línia per fer les trucades a càrrec d'una altra persona. L'accés del programa es realitzava mitjançant una connexió a un número amb prefix 907, actualment d'accés restringit, per la qual cosa es recomanava a l'usuari la instal·lació al seu ordinador d'un programari amb capacitat de tallafocs (firewall). A Internet hi ha diversos programaris d'accés gratuït per a la seguretat de l'usuari.

Malauradament els prestadors d'aquests serveis de tarificació addicional, en veure limitada la seva activitat per la restricció als prefixos 907, comencen a introduir programes que s'activen mitjançant una trucada internacional.

9. Consells per l'ús dels serveis de tarificació addicional

*** Abans de fer la trucada telefònica o la connexió a Internet:**

- Cal fixar-se en el prefix del número al qual es vol trucar i que determina el tipus de servei (803: exclusiu d'adults; 806: d'oci o entreteniment; 807: serveis professionals; 907: serveis professionals, d'oci o entreteniment i serveis classificats per a adults a través d'Internet). La quarta xifra que segueix al prefix indica el cost de la trucada (0 i 1 més barat / 8 i 9 més car).

- La publicitat d'aquests serveis ha d'indicar el preu màxim del minut amb impostos inclosos, diferenciant si la trucada es fa des d'un telèfon fix o des d'un telèfon mòbil, com també el públic al qual es destina el servei (pels serveis destinats exclusivament a majors de 18 anys).

- Hi ha dret a sol·licitar la desconexió d'aquests serveis (aquells la quarta xifra dels quals sigui compresa entre l'1 i el 5, ja que la resta no són de lliure accés).

- Cal desconfiar:

. D'anuncis o pàgines web que anuncien serveis sense identificar el responsable, de dubtosa procedència, publicats en mitjans desconeguts o que informin en idioma no oficial.

. De les promocions gratuïtes, regals, ofertes de treball, etc. que us remeten a un número de tarificació addicional.

. Anuncis en pàgines web sobre: subhastes en línia, casinos en línia, pornografia, oportunitats de negoci o inversions, vendes piramidals, productes o serveis miracle, jocs i melodies o logos per a telèfons mòbils, etc.

- Cal anar molt amb compte amb els missatges SMS del tipus "Vols fer noves amistats?", "Vols lligar amb mi?...". Normalment en aquests missatges es demana enviar un missatge a un número concret (que normalment és de tarificació addicional), però cal saber que es paga tant pel missatge que es rep com per cada missatge que es rebí al mòbil relacionat amb aquest servei.

*** Durant la trucada o l'accés a Internet:**

- En el mateix moment d'iniciar-se la comunicació, i amb caràcter previ a l'inici del servei, l'empresa ha d'informar mitjançant una locució telefònica o informació gràfica en pantalla del preu màxim del minut amb impostos inclosos, diferenciant si la trucada es fa des d'un telèfon fix o des d'un telèfon mòbil, indicar el públic al qual es destina el servei (en serveis exclusius per a majors de 18 anys) i la identitat del titular del número en serveis de veu o la identitat del prestador del servei en serveis de dades.

- Convé no descarregar d'Internet cap tipus de contingut del qual no es tingui absoluta seguretat pel que fa a la procedència.

- S'ha de mantenir visible el número de node o de connexió telefònica emprada durant la connexió a Internet, o comprovar-lo regularment.

- No convé obrir correus electrònics de procedència desconeguda, ja que poden obrir continguts que comporten la descàrrega d'un programa amb connexió a un número de tarificació addicional que, a més, pot quedar com a predeterminat a l'ordinador.

- S'ha de tallar la connexió telefònica en el cas que es detecti que l'operadora dilata la trucada de manera deliberada demanant dades irrellevants o innecessàries en relació amb el servei que es sol·licita.

- Cal controlar la durada de la trucada: la connexió tindrà una durada màxima de 30 minuts, passats els quals quedarà interrompuda la comunicació automàticament. Aquesta durada serà de 5 minuts per al cas de sorteigs i concursos. Les connexions a pàgines web de pagament tenen una durada màxima de 30 minuts.

- Convé dedicar especial atenció als tipus de serveis si van destinats als menors d'edat i controlar-ne la durada que, en cap cas, podrà superar els 8 minuts, passats els quals la comunicació s'ha de tallar automàticament. Amb caràcter previ a l'inici del servei, cal indicar que es precisa l'autorització dels pares o del titular del telèfon per a l'ús del servei.

*** Després de la trucada o connexió a Internet:**

- Convé comprovar si a la factura, que estarà desglossada, consten trucades a números de tarificació addicional.

- Si no s'està d'acord amb els serveis de tarificació addicional facturats:

- a) Es pot presentar una denúncia a la Policia, davant enganys o estafes de l'empresa prestadora del servei de tarificació addicional.

- b) Es pot pagar únicament el servei de telefonia bàsica més la resta de serveis contractats, deixant de pagar els imports del servei de tarificació addicional que cobren els prestadors directes del servei amb els quals no s'estigui d'acord. En cap cas es pot suspendre o interrompre el servei de telefonia bàsica.

En aquest supòsit s'aconsella presentar denúncia davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació i comunicar-ho a la companyia de telefonia de manera fefaent.

- c) Si s'ha pagat l'import total de la factura i es vol reclamar la devolució de l'import dels serveis de tarificació addicional sobre els quals no s'està d'acord, si es desconeixen les dades de l'empresa titular dels serveis cal adreçar-se per escrit a la companyia prestadora del servei de telefonia (l'operadora) i sol·licitar la identificació del titular que explota el número de tarificació addicional.

Si es coneixen les dades de l'empresa titular del servei de tarificació addicional (803, 806, 807, 907), o es facilita per l'operadora, es pot presentar una reclamació contra aquesta demanant-li els imports indegudament cobrats.

- d) També es pot reclamar presentant una sol·licitud de mediació/arbitratge davant una **Junta Arbitral de Consum**.
- e) Hom es pot adreçar a l'**Oficina Municipal o Comarcal d'Informació al Consumidor** més propera a casa de l'usuari o a una associació de consumidors on s'informarà de la via més adient per resoldre la reclamació o per denunciar els fets.
- f) La Comissió de Supervisió de Serveis de Tarificació Addicional (Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme) i els organismes competents en matèria de consum de les diferents administracions públiques resoldran les denúncies administratives que es plantegin.