

telefónica y en los supuestos de denuncias producidas por el uso de estos servicios a través de Internet, especificación precisa de la página denunciada.

Las denuncias se tramitarán por la Secretaría de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

Secretaria de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional
Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
Calle Alcalá, 50
28071 MADRID

Estas denuncias tramitadas ante la CSSTA, tendrán como consecuencia la retirada, en su caso, del número telefónico suministrado al prestador incumplidor. La CSSTA no resolverá sobre si el denunciante debe pagar, o no, la factura telefónica.

Normativa que regula los servicios de tarificación adicional

Los servicios de tarificación adicional están regulados mediante:

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, modificada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.

Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional.

Guía Básica sobre los Servicios de Tarificación Adicional



SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

¿Qué son los servicios de tarificación adicional?

Son aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código telefónico por parte de los usuarios, suponen una retribución específica y añadida al coste del servicio telefónico, en concepto de remuneración al prestador de servicios o abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.

Estos servicios tienen las siguientes características:

Son servicios soportados en el servicio telefónico.

No son servicios de telecomunicaciones. Son servicios de información y comunicación.

Suponen para los usuarios llamantes un coste superior al del servicio telefónico al público.

Los operadores telefónicos facturan a los usuarios las llamadas dirigidas a los servicios de tarificación adicional y realizan su cobro. Los operadores retribuyen a los prestadores de servicios de tarificación adicional los importes relativos a los servicios de información o comunicación prestados.

¿Mediante qué códigos se prestan los servicios de tarificación adicional?

Actualmente están catalogados como servicios de tarificación adicional de voz, aquellos que se prestan a través de los códigos 803, 806 y 807. También existen otros servicios, los que se prestan bajo el sistema de datos (Internet), que se ofertan a los usuarios bajo el código 907.

Los códigos o prefijos numéricos se destinarán, en función de sus contenidos, para la prestación de los siguientes servicios de tarificación adicional de voz:

✓ 803 : servicios exclusivos para adultos.

✓ 806: servicios de ocio y entretenimiento.

✓ 807: servicios profesionales.

Por lo que se refiere a los servicios prestados sobre sistema de datos, que se ofrecen a través del código 907, estos se diferencian en servicios clasificados para adultos y servicios profesionales y de ocio.

Hasta ahora se accedía libremente a todos los códigos. A partir de ahora existen restricciones en el acceso:

✓ El código 907.

✓ Los 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9, que se refieren a servicios de tarificación adicional con precios superiores.

Los usuarios que deseen llamar a números de tarificación adicional que comiencen por los códigos anteriormente indicados, deberán solicitarlos expresamente a su operador de acceso.



¿Qué derechos de los usuarios regula esta normativa?

Independientemente de que existan servicios que no son de libre acceso, todos los usuarios tienen el derecho a solicitar a su operador la desconexión de los servicios de tarificación adicional.

Se recomienda a los usuarios que quieran ejercer este derecho que realicen la solicitud de forma fehaciente (p.ej. burofax).

En caso de que dicha desconexión no se produjera transcurridos diez días, desde la recepción por el operador de la solicitud del usuario, serán por cuenta del operador todos los costes de las posibles llamadas a los servicios de tarificación adicional realizadas desde dicha fecha.

El desacuerdo de un abonado con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico, siempre y cuando el abonado pague el importe del mismo, en el que se incluirá la parte correspondiente al servicio telefónico soporte de los servicios de tarificación adicional.

El operador del servicio telefónico está obligado a desglosar la factura en conceptos independientes, separando la parte correspondiente al servicio telefónico soporte de los de tarificación adicional, de la parte atribuida a los servicios de información o de comunicación.

Las facturas telefónicas deberán contemplar el detalle del coste de las llamadas por prestador de servicio realizadas a los servicios de tarificación adicional, informando del titular del servicio, prestador, o, en su defecto, del operador de red; si esto no ocurre, el usuario tendrá derecho a no abonar las llamadas sin que le corten el servicio telefónico.



En los servicios de tarificación adicional los usuarios deberán ser informados, tanto en la publicidad como en la introducción a los servicios propiamente dichos (menú de inicio), del coste máximo por minuto, tanto desde la red fija como móvil; de la edad para la que es recomendado el servicio; así como, de la identidad del responsable de la prestación del servicio en los términos previstos en el Código de Conducta.

Los operadores deberán garantizar que se informe al usuario llamante del precio, tipo de servicio y titular del mismo, mediante una locución de 20 segundos. Durante este periodo únicamente se facturará el servicio soporte.

Los servicios de tarificación adicional, tanto los prestados por voz como por datos, tendrán una duración máxima de 30 minutos, a excepción de los servicios destinados a la infancia y juventud y los destinados a concursos, que tendrán una duración máxima de ocho y cinco minutos, respectivamente. El prestador está obligado a cortar la comunicación transcurrido el tiempo máximo fijado para cada uno de los servicios.

¿Cuál es el coste de los servicios de tarificación adicional?

Los servicios de tarificación adicional tienen un coste para los usuarios superior a los del servicio telefónico básico.

El precio es superior al precio de una llamada habitual, porque se están pagando, además, los servicios adicionales de información o de comunicación que ofrece un prestador de servicio a través de la línea telefónica.

El coste de estas llamadas está formado por los siguientes componentes: el precio de la comunicación telefónica + el precio del servicio adicional prestado. Estas cantidades se incrementarán con los correspondientes impuestos.

El precio de estas llamadas podrá oscilar desde menos de 0,35 €/minuto hasta más de 3,45 €/minuto.

El coste a abonar por los usuarios dependerá:

- ✓ De si realiza la llamada desde una red fija o móvil.
- ✓ Del horario o día de la semana en el que se realiza la llamada a los servicios de tarificación adicional.

803	3	XXXXXX
803	En este caso es el código o prefijo de un servicio de ocio y entretenimiento	
3	Cuarta cifra. Indica un precio orientativo (desde 0,35 euros < P ≤ 0,75 euros)	
XXXXXX	Numeración marcada	

Precios por minuto para los servicios prestados por voz

80 3A	80 3A	80 6A	80 7A
Nivel de servicio (Cuarta cifra A)		acceso desde redes fijas	
Nivel 1: A=0 y 1		P ≤ 0,35 euros	
Nivel 2: A=2 y 3		0,35 euros < P ≤ 0,75 euros	
Nivel 3: A=4 y 5		0,75 euros < P ≤ 1 euro	
Nivel 4: A=6 y 7		1 euro < P ≤ 1,65 euros	
Nivel 1: A=8		1,65 euros < P ≤ 3,15 euros	
Nivel 1: A=9		P > 3,15 euros	
80 3A	80 3A	80 6A	80 7A
Nivel de servicios (Cuarta cifra A)		acceso desde redes móviles	
Nivel 1: A=0 y 1		P ≤ 0,65 euros	
Nivel 2: A=2 y 3		0,65 euros < P ≤ 1,05 euros	
Nivel 3: A=4 y 5		1,05 euros < P ≤ 1,30 euro	
Nivel 4: A=6 y 7		1,30 euro < P ≤ 1,95 euros	
Nivel 1: A=8		1,95 euros < P ≤ 3,45 euros	
Nivel 1: A=9		P > 3,45 euros	

- ✓ De la cuarta cifra del número marcado, la cual determina e indica una orientación del precio a pagar por el usuario. Así, por ejemplo, cuando la cuarta cifra sea un 6, el precio aplicado al abonado llamante será entre 1€/min. y 1,65€/min.

Según lo dispuesto en el Código de Conducta, el prestador del servicio deberá especificar claramente la información relativa al precio de forma perceptible por los usuarios, tanto en la publicidad como en el menú de inicio.

Precios por minuto para los servicios prestados mediante datos: 907			
	Cuarta cifra	Acceso redes fijas	Acceso redes móviles
Profesionales, entretenimiento y ocio	907 0	P ≤ 0,35 euros	P ≤ 0,65 euros
	907 1	0,35 euros < P ≤ 0,75 euros	0,65 euros < P ≤ 1,05 euros
	907 2	0,75 euros < P ≤ 1 euro	1,05 euros < P ≤ 1,30 euro
	907 3	1 euro < P ≤ 1,65 euros	1,30 euro < P ≤ 1,95 euros
	907 4	P > 1,65 euros	P > 1,95 euros
Adultos	907 5	P ≤ 0,35 euros	P ≤ 0,65 euros
	907 6	0,35 euros < P ≤ 0,75 euros	0,65 euros < P ≤ 1,05 euros
	907 7	0,75 euros < P ≤ 1 euro	1,05 euros < P ≤ 1,30 euro
	907 8	1 euro < P ≤ 1,65 euros	1,30 euro < P ≤ 1,95 euros
	907 9	P > 1,65 euros	P > 1,95 euros

En el menú de inicio se deberá informar a los usuarios sobre el precio bajo la siguiente fórmula:

“EL PRECIO MÁXIMO POR MINUTO DE ESTA LLAMADA ES DE X EUROS O FRACCIÓN DE EURO SI LLAMA DESDE UN TELÉFONO FIJO Y DE Y EUROS O FRACCIÓN DE EURO SI LLAMA DESDE UN TELÉFONO MÓVIL, IMPUESTOS INCLUIDOS”

¿Quién factura las llamadas a los servicios de tarificación adicional?

Todas las llamadas realizadas a los servicios de tarificación adicional serán facturadas por el operador telefónico con el que el abonado tenga contratada la línea telefónica, salvo en los

casos de selección de operador, en cuyo caso facturará el operador con el que se haya seleccionado el servicio.

¿Qué instrumentos de control existen en la prestación de servicios de tarificación adicional?

La normativa que regula la prestación de los servicios de tarificación adicional se dotó de varios instrumentos para que estos servicios sean prestados con el mayor nivel de garantía para los usuarios:

Existencia de un Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional. Este Código es de obligado cumplimiento para los prestadores de servicios y para los operadores.

Creación de la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA), que delega en su Comisión Permanente la vigilancia y seguimiento del Código de Conducta. Comisión, que ante la detección de algún incumplimiento del Código de Conducta, conocido por denuncia o por actuaciones de oficio, propone que el número denunciado sea cortado.

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

Asimismo, el operador que haya retirado el número telefónico por incumplimiento del Código de Conducta, no podrá asignar ese mismo número durante un año.

¿Cómo reclamar y dónde?

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

1. Reclamaciones contra el operador de telefonía.

Sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los Juzgados y Tribunales, el usuario puede canalizar sus reclamaciones contra el operador de telefonía por incumplimiento de sus obligaciones de un modo gratuito a través de las Juntas Arbitrales de Consumo. Para el caso de que el operador no esté acogido al sistema arbitral, el usuario podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio).



En estos supuestos, es necesario que el abonado se haya dirigido previamente a cualquiera de las oficinas comerciales del operador y no haya obtenido una respuesta satisfactoria en el plazo de un mes.

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, con la pertinente documentación acreditativa.

2. Reclamaciones económicas contra el prestador del servicio derivadas de la prestación de servicios de tarificación adicional, o de la indebida o excesiva facturación de los mismos.

Información y mediación: asociaciones de consumidores y usuarios.

Reclamaciones en vía arbitral o judicial, para los supuestos de indemnizaciones o reclamaciones de cantidades: Juntas Arbitrales de Consumo, de sometimiento voluntario para ambas partes; y Juzgados o Tribunales de Justicia:

- ✓ Jurisdicción penal: denuncia de delitos (Ej. estafas)

- ✓ Jurisdicción civil:

- I. Juicio verbal para reclamaciones inferiores a 3000 €. Si la reclamación es inferior a 900 € existe una especialidad que no precisa de abogado ni de procurador.

- II. Juicio ordinario: para reclamaciones de cuantía superior a 3000 €, precisa de abogado y procurador.

3. Denuncia contra el titular del servicio de tarificación adicional por incumplimiento del Código de Conducta.

Las denuncias deberán presentarse con la pertinente documentación acreditativa: número de teléfono de tarificación adicional que se denuncia; motivos de la denuncia; fotocopia de la factura