

REVISTA n°12 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIETARIA

El tema es:

Tarificación adicional

Tarificación adicional

TARIFICACIÓN ADICIONAL

Es muy posible que hayamos visto alguna vez en la televisión algún programa que invita a mandar mensajes para dar nuestra opinión, o programas que piden que votemos por la persona que creemos que mejor ha competido. También habremos visto, navegando en Internet, cómo nos ofrecen “demos” de juegos, vídeos, descargas de melodías o canciones, etc. y cómo nos animan a que accedamos esa página Web a través del banner o link que nos proponen.

Esto, que a simple vista es una oferta tan lícita como cualquier otra, puede encerrar serios problemas puesto que tras el uso de esos servicios, mucha gente ha recibido facturas excesivamente abultadas, no se ha podido dar de baja, no ha conocido las condiciones del servicio, etc., sintiéndose ignorante e indefensa.

No hay mejor remedio que un consumo responsable y consciente de estos servicios, y para ello, entre otros aspectos, la clave está en conocer qué son y cómo se organizan y funcionan los servicios de tarificación adicional

TODO UN UNIVERSO DE POSIBILIDADES,
AL INCREIBLE PRECIO DE UNA LLAMADA O
UN MENSAJE

*Martín recoge las facturas del buzón.
El gas, la luz, el teléfono....*

Como acostumbra a hacer siempre, revisa las facturas de una en una para asegurarse que son correctas. Sin embargo, algo en la factura del teléfono llama su atención. ¡Tiene que pagar una cantidad muy superior a meses anteriores!

Decide sentarse y revisar punto por punto la factura. Los datos están bien, el periodo de facturación mensual, como siempre.... ¿Y esto? Dentro del resumen del consumo, donde aparecen desglosados los números de teléfono a los que se han realizado llamadas, aparecen una serie de números, con un importe muy superior que el resto de llamadas.

¿Qué ha ocurrido?, ¿qué significan esos números extraños de la factura?



Tarificación adicional

Martín ha realizado llamadas y enviado mensajes a servicios de tarificación adicional. Son servicios a los que se accede a través de números de teléfono cuyo coste es superior al precio de una llamada telefónica o un mensaje SMS o MMS habitual, pues se está pagando, además de la propia llamada o mensaje, los servicios adicionales de información o la prestación de servicios que se reciben.

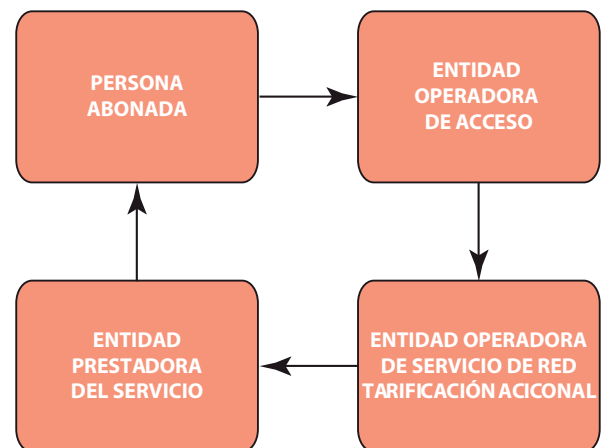
El beneficio obtenido de las llamadas y mensajes se reparte entre la operadora de telefonía y la empresa que oferta el servicio, aunque, como personas usuarias, sólo paguemos a través de nuestra empresa operadora habitual.

Es importante saber que cuando se utiliza un servicio de tarificación adicional, no sólo se entra en comunicación con quien proporciona el contenido o servicio, sino que también existen empresas intermediarias:

- **Persona abonada o usuaria:** es la persona que realiza la llamada o envía el mensaje para obtener el servicio.
- **Entidad operadora de acceso:** es la entidad operadora con la que tenemos establecida la conexión telefónica (la línea), así como la responsable de la facturación y cobro de los servicios a la persona usuaria cuya línea se está utilizando. Por ejemplo, es la empresa operadora de telefonía con la que tenemos contratado el servicio telefó-

nico o el acceso a Internet y que nos envía la factura al domicilio.

- **Entidad operadora del servicio de red de tarificación adicional:** es la entidad operadora que tiene asignado ese número y la que gestiona el número y el contrato de la entidad prestadora del servicio para que ésta pueda ofrecer dicho servicio. Por ejemplo, es la empresa del sector de las telecomunicaciones con capacidad para crear líneas de tarificación adicional y gestionarlas.
- **Entidad prestadora del servicio:** es la persona física o jurídica, pública o privada que ofrece los servicios, bien sean de información, comunicación, entretenimiento, etc. Por ejemplo, es el canal de TV donde aparece el anuncio del servicio.



Cada entidad operadora obtiene un porcentaje del beneficio de la cantidad a abonar por la persona usuaria.

Tarificación adicional

Sin embargo, como personas usuarias no pagaríamos fraccionadamente a cada uno de los agentes, sino que en la factura aparecerá la cuantía general a abonar y ésta se explicará de forma desglosada, con lo que sabremos cuánto se ha pagado por el servicio adicional y cuánto por el servicio de telefonía corriente.

Martín decide indagar en Internet para buscar información antes de reclamar a la compañía telefónica, y descubre que esos teléfonos pertenecen a los denominados "de tarificación adicional". Sin embargo, no recuerda para qué llamó y tampoco fue consciente al utilizarlos de que estos números tuvieran un coste superior al de una llamada habitual...

Para saber qué números pertenecen a esta categoría, nos tendremos que fijar en los números iniciales, y saber que pueden corresponder a distintos tipos:



Servicios de voz:

803: Servicios de uso exclusivo para mayores de 18 años y de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales.

806: Son servicios de ocio y entretenimiento, juegos, concursos, sorteos, horóscopos, tarot, etc.

807: Servicios profesionales, empresariales, artísticos de información de entidades públicas y privadas.

905: Servicios de llamadas masivas. Concursos, televoto...

Servicios prestados mediante sistema de datos:

907: conexión a través de Internet.

907(0), 907(1), 907(2), 907(3) y 907(4): servicios profesionales, de ocio o de entretenimiento.

907(5), 907 (6), 907(7), 907 (8) y 907(9): clasificados para adultos.

La diferencia de este número, el 907, es que a éste se accede a través de Internet, que nos "conecta" con el servicio deseado a través de dialers o marcadores (programas que marcan un número de tarificación adicional usando el módem).

El acceso a este tipo de números requiere la solicitud expresa de la persona usuaria.

Tarificación adicional

Mensajes

Según el código por el que comience el número, ofrecerán un tipo de servicio u otro y acceder al mismo nos costará diferente precio:

Si empieza por...	Servicio	Puede costar... (sin IVA)	Y tendrá esta longitud
5 2 7 80 9	Campañas benéficas o solidarias	Precios ≤ 1,2 €	5 cifras (salvo el 29, con 6 cifras)
5 3 7 9	Entretenimiento y usos profesionales	1,2 € - 6 €	5 cifras (salvo el 39, con 6 cifras)
5 79 7 9	Servicios de suscripción	≤ 1,2 €	6 cifras (salvo el 799, con 7 cifras)
5 99 7 9	Servicios exclusivos para adultos	≤ 6 €	6 cifras (salvo el 999, con 7 cifras)

Martín sigue dándole vueltas a la cabeza para acordarse de las llamadas que hizo y los mensajes que envió durante el último mes, a ver cuáles son las que resultaron especiales.

De repente se acuerda...¿y el sábado que sus amigos no salieron y se quedó solo en casa? Un slogan le viene a la cabeza....

"Por solo una llamada, gana 5000 euros. Llama al 905XXXXXX."

¡¡¡ Y claro que llamó!! La respuesta era facilísima y pensó que tenía poco que perder y mucho que ganar... Aunque, ahora que lo piensa, estuvo un buen rato pegado al teléfono y ni siquiera consiguió entrar en antena...

Este tipo de slogan es muy utilizado en los medios de comunicación para conseguir que la audiencia llame y concurse. Pero debemos estar muy atentos a la información que se nos ofrece tanto en la pantalla como al iniciar la llamada.

Tarificación adicional

Antes de establecer la llamada:

Debemos fijarnos especialmente en la información que se nos ofrece en la pantalla, donde deben aparecer los siguientes datos:

- Precio de la llamada, tanto si se realiza desde un fijo como desde un móvil.
- Identidad de la entidad prestadora del servicio: titularidad y domicilio (para poder comunicarnos con ella).
- Número de llamadas recibidas durante los últimos 10 minutos (para saber las probabilidades de acceder al concurso).
- Las bases del concurso deben estar depositadas ante una persona notaria o una autoridad competente.

Durante la llamada:

En los 8 primeros segundos del inicio de la llamada, la operadora debe especificarnos el tipo de servicio al que se va a acceder, y la identidad del titular del número telefónico al que se llama.

Durante los siguientes 3 segundos, podemos decidir si interrumpir la llamada o continuar adelante, en cuyo último caso la llamada pasará a cobrarse como tarificación adicional según los precios establecidos en pantalla.



Pero en la factura todavía hay otro aspecto que llama la atención. Un importe elevado por un mensaje enviado... Éste debe ser el que envió para descargarse la melodía "Star Wars", que le comentó Aitor que estaba genial para tenerla en el móvil...

Bien a través de un SMS o MMS al teléfono móvil, o bien anunciado en prensa, radio, televisión o Internet, solemos recibir mensajes de este tipo con bastante frecuencia para obtener contenidos o servicios variados.

Es una opción interesante, pero como personas consumidoras debemos conocer a qué tipos de servicios y bajo qué modalidades podemos acceder.

Se podrían clasificar de esta manera:

- Obtención de un producto con un único mensaje (descarga de melodías, fotos, vídeos, etc.).

Tarificación adicional

- Participación en campañas benéficas o solidarias, en votaciones y concursos de radio y televisión (por ejemplo: “Vota por YYYY al XXXX si quieres que gane...”), etc.
- Servicios de suscripción. Mediante estos servicios recibimos en nuestro móvil una serie de mensajes -bien periódicamente, bien cuando se produzcan determinados sucesos (“alertas”). Ejemplos de esto podrían ser las alertas de tráfico, de resultados deportivos, de predicciones meteorológicas...
- Servicios de Chat. Son aquellos en los que la persona usuaria envía múltiples mensajes a uno o varios destinatarios durante una sesión, que no puede durar más de 12 horas. Las personas participantes en un Chat constituyen un grupo cerrado, y los mensajes se facturan por separado aunque este servicio se comprenda dentro de los servicios de suscripción.

Martín es consciente de que muchas veces no se ha parado a pensar en las consecuencias que pueden tener sus acciones, de que simplemente se ha dejado llevar por sus instintos, por la publicidad del momento o no se ha cuestionado que detrás podía haber otros intereses...



Martín ya ha aprendido que los servicios de tarificación adicional pueden presentarse bajo muchos números y diferentes modalidades, y que resulta fundamental conocer el tipo de servicio que nos ofrecen antes de contratarlo, saber a qué tenemos derecho, y a lo que nos comprometemos cuando utilizamos ese servicio.

El recuerdo de una factura desorbitada y la melodía “Star Wars” de su móvil se encargarán de recordárselo para posteriores ocasiones....

REVISTA n°12 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIETAKARIA

Te puede pasar a ti

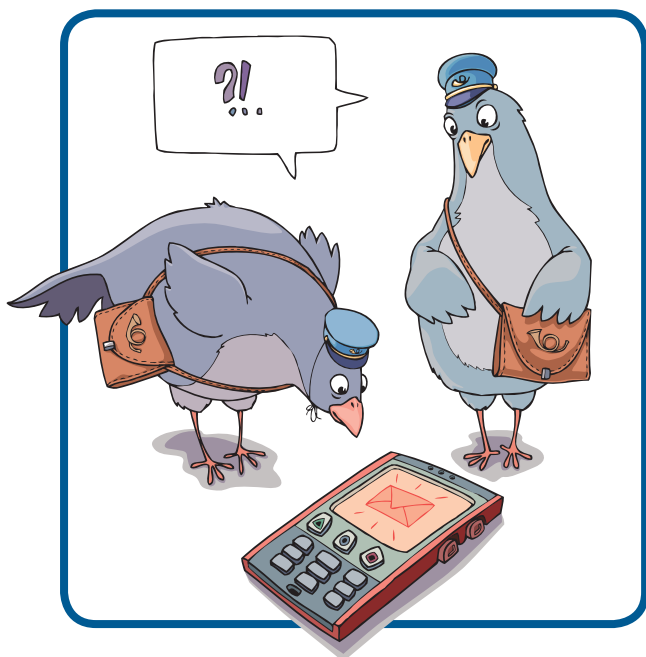
Te puede pasar a ti

EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS:

Jokin denuncia que está recibiendo en su teléfono móvil mensajes SMS animándole a darse de alta en un servicio de tarificación adicional de melodías, mediante el envío de la palabra "Alta" al teléfono que le aparece en pantalla. Para captar su atención, le avisan que la primera de esas melodías se le enviará totalmente gratis.

Tras recibir varios mensajes de la misma procedencia, Jokin decide interponer denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Jokin manifiesta que nunca y bajo ningún concepto ha comunicado a la empresa en cuestión su número de teléfono móvil, ni ha autorizado el envío de ningún tipo de mensajes comerciales.



ACUERDO:

Tras la recepción de la denuncia, la Agencia Española de Protección de Datos comienza la realización de las actuaciones previas de investigación para el establecimiento de los hechos denunciados, recopilando los siguientes datos:

- La actividad de la empresa, debidamente registrada, consiste en negociar, mediar y comercializar y vender servicios productos de entretenimiento digital en el ámbito de la telefonía móvil, que ofrece a través de números de tarificación adicional.
- Para la captación de clientes se realizan campañas promocionales en prensa y televisión, así como el envío de mensajes cortos.
- El origen de los datos de los destinatarios de dichos mensajes se extrae de los ficheros de quienes han solicitado anteriormente servicios a la entidad.

Se realizan las siguientes comprobaciones en los sistemas de información de la entidad:

- En los datos de la empresa aparecen registrados los mensajes enviados a la persona consumidora en las fechas que ella demandaba.
- No consta en ningún registro que la persona consumidora haya solicitado ese servicio por el que presenta denuncia.

Te puede pasar a ti

- La persona consumidora, Jokin, sí aparece en los registros de la empresa como participante en campañas anteriores de esta empresa, base de datos que puede utilizarse para captar los datos de futuras promociones, así demuestra la aceptación de las condiciones que la persona usuaria firmó en su momento.

La Agencia de Protección de Datos pasa entonces a solicitar a la compañía habitual de telefonía de la persona denunciante la factura de la fecha en la que la persona usuaria recibió los servicios de la empresa denunciada, aspecto que queda demostrado.

En la publicidad que facilitó la empresa denunciada se comprueba que, además de los datos de la empresa que ofrece el servicio y la información de que se trata de un servicio de tarificación adicional, se incluye la leyenda siguiente:

“Al enviar un mensaje con la palabra ALTA te suscribes al Club. Recibirás periódicamente en tu móvil un mensaje con nuestros mejores contenidos. El coste de cada SMS es de 0,30 euros+IVA.

Tu número de teléfono se incorpora a un fichero automatizado destinado a ofrecerte ocasionalmente productos y servicios de tu interés.

No obstante, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, tienes el derecho de acceso, rectificación y cancelación de tus datos, el cual puedes ejercitar enviándonos un correo electrónico a la dirección ...@A2... con tu número de teléfono móvil y la palabra BAJA. Si eres menor de edad, recuerda que has de contar con el consentimiento de tus padres antes de hacer tu pedido”.



La empresa tenía el consentimiento de Jokin para el envío de SMS publicitarios y facilitaba la información para darse de baja en el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información.

REVISTA n°12 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIETAKARIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

Existe numerosa normativa que regula tanto la numeración que se puede atribuir a los servicios de tarificación adicional como los derechos que tienen las personas usuarias con respecto a estos servicios.

Existen además unos Códigos de Conducta, referidos a los servicios de acceso telefónico y a los servicios basados en el envío de mensajes, que deben aceptar y cumplir las empresas para la prestación de estos servicios. El cumplimiento de esos códigos está controlado por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que vela por que se cumplan los derechos de las personas consumidoras.

ANTES

Mensajes y Llamadas

Derecho a una correcta publicidad

La publicidad o anuncios realizados por la operadora titular del servicio, en cualquier soporte, deben ser fácilmente perceptibles para las personas usuarias, por lo que deberá tener caracteres de tamaño y colores apropiados.

En la publicidad de estos servicios debe aparecer, al menos:

- Precio o coste del mensaje, impuestos incluidos. Si fuesen servicios de suscripción, de igual forma, debería indicar el coste por mensaje recibido o de la cuota periódica a la que hubiera lugar. Aparecerá de forma estática.

- Tipo de servicio que ofrecen
- Identidad de la entidad operadora, con el número de atención al cliente, dirección postal y electrónica.

En el caso de que se trate de un servicio dirigido a mayores de edad, deberá aparecer un rótulo donde se indique claramente esta condición, y toda publicidad dirigida a este público deberá respetar unas normas específicas impuestas por el Código de Conducta.

Llamadas

En los concursos, derecho a conocer las posibilidades de participar o entrar en antena

En el caso particular de los concursos televisivos a través de números 905, en la parte superior de la pantalla y de forma visible deberá mostrarse en todo momento cuántas llamadas se han efectuado en los últimos 10 minutos (dato que se debe actualizar cada 10 minutos).

De esta manera, las personas usuarias podrán valorar si participar o no en función del tráfico de llamadas.

DURANTE

Mensajes

Derecho a recibir uno o más mensajes informativos del servicio específico

La persona usuaria deberá recibir **gratuitamente**, antes o después de la prestación del servicio, uno o varios mensajes informando de las condiciones generales del servicio:

Tienes derecho a...

CÓDIGO	INFORMACIÓN DEL SERVICIO	CUÁNDO
2	- Nombre y dirección electrónica - Número telefónico de atención al cliente - Precio total servicio con impuestos incluidos	TRAS RECIBIR EL SERVICIO
3 79 99	- Nombre y dirección electrónica - Número telefónico de atención al cliente - Naturaleza del servicio - Precio total servicio con impuestos incluidos - Invitación a confirmar el servicio	ANTES DE RECIBIR EL SERVICIO

En los servicios de suscripción, derecho a recibir un SMS confirmando la participación tras la recepción del mensaje de alta en el servicio.

Si se trata de servicios de suscripción (códigos que comiencen por 79):

- La contratación de estos servicios se realiza utilizando la palabra "ALTA" seguida de la palabra clave
- Para cancelar la participación, la persona usuaria debe enviar la palabra "BAJA" seguida de la palabra clave pertinente.

Si existiera una invitación a confirmar el servicio, la ausencia de respuesta de la persona usuaria se entenderá como renuncia al servicio solicitado.

Una vez recibida la solicitud, el prestador del servicio debe enviar a la persona usuaria un mensaje para confirmar que se ha tramitado la baja y ésta no recibirá más mensajes que hagan mención a la suscripción.

No se puede exigir a las personas consumidoras el envío de dos o más mensajes consecutivos, sujetos a tarificación adicional, para solicitar un servicio.

Llamadas

Derecho a ser informados de todos los datos relativos a esa llamada al inicio de la locución

En cada llamada que se realice, se debe indicar, mediante una locución inicial informativa de máximo 15 segundos (8 segundos en números 905):

- Servicio de tarificación adicional al que se está accediendo
- Identidad del titular el número al que se está llamando: nombre y apellidos o denominación social, y su domicilio.
- Indicación de si el servicio es para personas mayores de 18 años.
- Precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos, diferenciando si la llamada se realiza desde un dispositivo móvil o fijo.

Tienes derecho a...

CÓDIGO		PRECIO MÁX. SERVICIO
803 (X)	X: de 0 a 9	Cuanto más alto sea X, mayor coste.
806 (X)	X: de 0 a 9	
807 (X)	X: de 0 a 9	
905(X)	X: 1	0,30 (red fija); 0,75 (móvil)
	X: 2	0,60 (red fija); 1,05 (móvil)
	X: 3	1,20 (red fija); 1,65 (móvil)
	X: 4	1,20 (red fija); 1,65 (móvil)

En el caso de servicios de televoto (números 905 (1), 905 (7) y 905 (8)), se deberá indicar en la locución:

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



CÓDIGO		PRECIO MÁX. SERVICIO
905(X)	X: 1	0,30 (red fija); 0,75 (móvil)
	X: 7	0,60 (red fija); 1,05 (móvil)
	X: 8	1,20 (red fija); 1,65 (móvil)

Tienes derecho a...

Derecho a desestimar la llamada

Una vez informado de los datos correspondientes a dicha llamada, la persona usuaria dispone de 5 segundos (3 segundos para los 905) para decidir si seguir adelante con la llamada o desestimarla, antes de que empiece a computar el tiempo como llamada de tarificación adicional.

Derecho a que la llamada no supere el tiempo estipulado para este tipo de llamadas

Las llamadas a los servicios de tarificación adicional no pueden tener una duración superior a los 30 minutos, salvo los destinados a la infancia y juventud, en cuyo caso se reduce a 8 minutos y a los concursos, en cuyo caso serán de 5 minutos.

Transcurrido este tiempo, la propia prestadora del servicio cortará la llamada.

DESPUÉS

Mensajes y llamadas

Derecho a una factura detallada

Las entidades operadoras deben enviar las facturas desglosadas, especificando el coste correspondiente tanto del mensaje para darse de alta en el servicio como el

coste referido al servicio de tarificación adicional. Si se solicita a la entidad operadora con suficiente antelación, también podrán proporcionarnos una factura independiente para los servicios de tarificación adicional.

En el caso de no estar de acuerdo con el importe de los servicios de tarificación adicional de la factura, la persona usuaria puede negarse a pagar la parte correspondiente a este servicio de tarificación adicional, sin que ello conlleve la suspensión en el servicio telefónico. Sí se pagará en todo caso, la parte correspondiente al establecimiento de la línea, el resto de llamadas realizadas, o los bonos y servicios que tuviera estipulados en la factura.

En el caso de las personas que sean usuarias de este tipo de servicios, deben ser informadas, al menos 2 veces al año, de la posibilidad de solicitar la desconexión a la entidad operadora.

Derecho a la desconexión

La persona usuaria puede solicitar la desconexión a su entidad operadora, de manera totalmente gratuita, para no permitir el acceso a este tipo de servicios. Esta solicitud debe hacerse por escrito. Este derecho se hará efectivo en un plazo de 10 días desde la recepción de la solicitud.

Tienes derecho a...

SERVICIOS OFERTADOS A TRAVÉS DE INTERNET (Números que comiencen por 907)

Derecho a recibir una correcta información en la pantalla de inicio

Esta información debe aparecer de manera estática y contener, al menos, los siguientes aspectos:



CÓDIGO		PRECIO MÁX. SERVICIO
905(X)	X: 1	0,30 (red fija); 0,75 (móvil)
	X: 7	0,60 (red fija); 1,05 (móvil)
	X: 8	1,20 (red fija); 1,65 (móvil)

- Precio máximo por minuto del servicio.
- Número telefónico utilizado para el acceso a los contenidos de tarificación adicional
- Nombre y NIF o, en su caso, denominación social y CIF de la entidad prestadora del servicio de tarificación adicional
- Procedimiento para finalizar la comunicación y reestablecer el acceso normal a la conexión de Internet

Derecho a disponer de programas gratuitos que avisen o impidan el acceso a estos servicios

Los propios servicios prestados a través de sistemas de datos deben facilitar a las personas usuarias una página Web donde poder descargarse, gratuitamente, un programa informático que avise o impida, según indicación de la persona usuaria, el acceso a programas marcadores (dialers) no solicitados.

Tienes derecho a...

Derecho a que la comunicación de datos no supere el tiempo estipulado para este tipo de servicios

La conexión a los servicios de tarificación adicional no pueden tener una duración superior a los 30 minutos, salvo los destinados a la infancia y juventud, en cuyo caso se reduce a 8 minutos y a los concursos, en cuyo caso serán de 5 minutos.

Transcurrido este tiempo, la propia prestadora del servicio cortará la llamada.

Derecho a que se nos solicite expresamente su conexión

Las personas abonadas que lo deseen, deberán solicitar previamente y por escrito, expresamente a su operadora, el acceso a estos servicios con código 907, denominado sistema "opt-in"



OTROS CONSEJOS PARA USAR LOS CÓDIGOS 907...

Disponer de un programa de detección de dialers (marcadores)

Estos programas controlan las conexiones a Internet que se realizan desde un módem, por lo que podemos utilizarlos para detener el marcado de números de tarificación adicional.

Prestar atención a los mensajes del navegador y no abrir ni ejecutar páginas ni archivos desconocidos

Cuando estemos ante un servicio que generalmente se ofrezca mediante un servicio de tarificación adicional, deberemos desconfiar de la publicidad que anuncia que el servicio se ofrece de manera gratuita.

Ante páginas o archivos desconocidos hay que prestar especial atención, ya que ejecutarlos o abrirlos puede derivar la conexión a tarificaciones adicionales sin que la persona usuaria lo perciba.

En todo caso, es conveniente comprobar, de vez en cuando, que el número desde el cual se están haciendo las conexiones es realmente el acceso habitual.