

Telecomunicaciones:

**SMS
y tarificación
adicional**



Índice

I. Mensajes SMS "Premium"	4
Numeración.....	5
Obligaciones del prestador del servicio	7
Derechos de los usuarios	8
II: Llamadas de tarificación especial y adicional.....	11
Tarificación especial.....	11
Tarificación adicional.....	12

El objetivo de este folleto es facilitar al consumidor unas nociones básicas en relación a dos cuestiones que generan la mayor parte de las reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones: los mensajes cortos y las llamadas de tarificación adicional.



I. Mensajes sms premium

Desde un teléfono móvil, además de realizar llamadas de voz y otras utilidades, se pueden enviar mensajes SMS (Short Message Service), cuyo coste es diferente del de la llamada convencional.

Pero dentro de los mensajes SMS existe una categoría especial conocida como SMS 'Premium' o de tarificación adicional, que tienen un precio superior al de un mensaje normal y **permiten al usuario contratar determinados servicios** de información, entretenimiento u otros.

Es muy importante conocer la existencia de estos SMS 'Premium' y no confundirlos con un mensaje normal porque su coste es muy diferente. Estas son las **características** que los diferencian de los SMS convencionales:

1. A través de ellos **se contrata una prestación de servicio**: descargas de músicas, tonos para el móvil, contratación de un servicio de información, etc.

2. El contrato puede consistir en una **descarga única** o en la contratación de un **servicio de suscripción**.

3. La empresa que presta este servicio es **distinta** del operador de telefonía móvil.

4. En la **factura telefónica** deben aparecer detallados dos conceptos por cada mensaje: el coste de envío y el del servicio añadido. Además, se debe identificar a la empresa que lo presta.

Dadas estas características especiales que presentan los SMS 'Premium', es importante que **el consumidor conozca una serie de datos** antes de contratar.



Numeración

La numeración de estos mensajes 'Premium' 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 para este tipo de servicios son:

- **Números que empiezan por 2:** se reservan para mensajes ocasionales (concursos o pequeñas compras). El coste de cada mensaje (del enviado y del recibido) es, como máximo, de 1,20€.

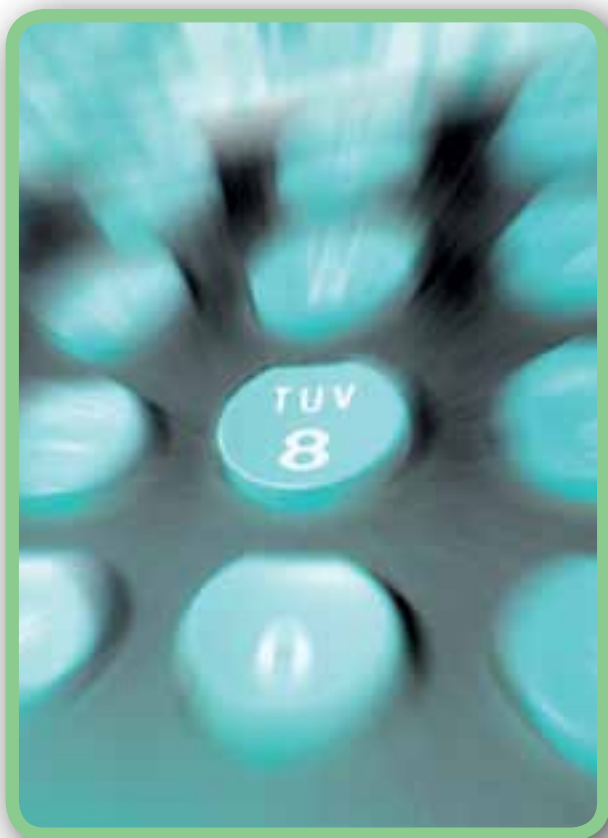
Dentro de estos mensajes, hay que diferenciar los que empiezan por 280, que se destinan a campañas de recaudación de fondos para proyectos solidarios o de beneficencia, y que tienen una fiscalidad distinta.

- **Cuando el primer número es un 3:** el coste total del SMS (mensaje enviado, mensaje informativo previo y mensaje de confirmación) oscila entre 1,20 y 6€.

- Los que **comienzan por 79:** son servicios de suscripción (alertas de noticias, tonos para el móvil, etc.) y el precio por mensaje recibido es menor o igual a 1,20€.

- Los que **empiezan por 99**: están reservados para servicios con contenidos para adultos y el coste (por mensaje enviado, mensaje informativo previo y mensaje de confirmación) es como máximo de 6€.

- **Si las primeras cifras son 20, 21 ó 22**: aunque son números especiales, no son considerados 'Premium' porque su precio es mucho más bajo. Si el número empieza por 20, el SMS es gratuito; si empieza por 21, tiene el mismo coste que el de un SMS estándar del operador, y si empieza por 22, es una numeración reservada para el operador (por ejemplo para sus servicios de atención al cliente) y su coste no puede superar el 30% del precio estándar de un SMS con ese operador.



Obligaciones del prestador del servicio

Respecto a la información y publicidad:

- En su publicidad, la empresa debe **informar del precio máximo** por mensaje (con impuestos incluidos), del tipo de servicio que ofrece y de la identidad del operador. Esta información tiene que figurar con letra clara y de tamaño adecuado para que el usuario la pueda leer.

- Cuando la publicidad se realiza a través de **anuncios en televisión**, la información obligatoria debe presentarse de forma estática, con caracteres adecuados y después del número del SMS.

- En los **anuncios de radio** se tiene que informar del precio del servicio de forma oral.

- Los servicios con **contenidos para adultos** solo pueden publicitarse en revistas o publicaciones de adultos, y en televisión y radio exclusivamente entre las 22 y las 6 horas del día siguiente, para garantizar la protección de los menores.

- En los **programas de televisión** que utilicen el sistema de SMS 'Premium', deben figurar en la pantalla, durante todo el tiempo que se anuncie, el número telefónico para participar, el precio total del mensaje y la identificación del prestador del servicio.

En la contratación:

- El prestador del servicio **debe enviar a los usuarios mensajes informativos gratuitos** sobre la identidad del operador, el tipo de contenido que ofrece, el número de atención al cliente y el precio total del servicio, incluidos los impuestos.

- En el caso de los **servicios de suscripción o de adultos** (cuyo precio es superior a 1,20 €):

- **El mensaje informativo debe ser previo a la contratación** y tiene que indicar el precio de los mensajes que recibirá el usuario a partir de ese momento o, en su caso, las cuotas que deberá abonar periódicamente.

- El prestador debe solicitar al cliente que confirme la suscripción enviando un mensaje con la palabra "**ALTA**". **Únicamente puede prestarse el servicio si el usuario lo acepta expresamente.**

- Para cancelar la suscripción, el usuario debe enviar la palabra "**BAJA**", y a continuación, el prestador manda un mensaje confirmando el cese de ese servicio.

- Cuando se trata de la **participación en un concurso o votación**, el prestador envía al usuario un SMS de confirmación después de recibir el mensaje para concursar. Si el usuario no responde, se entiende que renuncia al servicio solicitado.

- **No se puede exigir el envío de más de dos mensajes 'Premium'** para contratar un servicio, y no se puede cobrar ninguna cantidad adicional por enviar un mensaje de confirmación o rechazo.

Derechos de los usuarios

- Recibir la **información** necesaria sobre el precio máximo del mensaje y los contenidos de los servicios.

- **Desconectarse** de los servicios de tarificación adicional en cualquier momento, solicitándolo a su operador de telefonía.

- Pagar sólo la parte de la factura telefónica que no corresponda a la tarificación adicional, **si discrepa con la facturación**, sin que la compañía pueda cortar el servicio telefónico ni el servicio básico de mensajería.





II. Llamadas de tarificación especial y adicional

Tarificación especial

Existen unos números de teléfono que tienen una forma de facturación diferente a la habitual y, para distinguirlos, su numeración también cambia.

Son **gratuitos**:

- **112**: servicio de emergencias. Es totalmente gratuito y se puede llamar incluso desde terminales móviles sin saldo. Es el mismo número en toda la Unión Europea.

- **900**: todos los números que empiezan con estas tres cifras no se cobran.

- **016**: teléfono habilitado para casos de violencia doméstica. Además de no tener coste, su utilización no deja rastro en la factura telefónica.

Hay otros números por los que no se paga, que tienen cuatro dígitos, como el de Bomberos, Protección Civil o el servicio de atención al cliente de las diferentes compañías telefónicas.

Pueden ser **parcialmente gratuitos** o tener un sistema de tarificación diferente al habitual:

- **901**: todos los números que empiezan con estas tres cifras son de facturación compartida entre el emisor y el receptor de la llamada telefónica. El precio es el de una llamada local.

- **902**: también en este caso hay facturación compartida pero el precio de la llamada es el correspondiente a una provincial.

Tarifificación adicional

RECUERDE: las llamadas a números de tarificación adicional sirven, como en el caso de los SMS 'Premium', para contratar la prestación de determinados servicios. Por eso, al utilizarlos debemos pagar, por un lado, por la llamada realizada y, por otro, por el servicio recibido.

Estas llamadas tienen un **coste elevado**, que oscila entre los 34 céntimos por minuto y los 3,40€. Para poder tener una idea aproximada del coste antes de realizar la llamada, hay que fijarse en el cuarto dígito: aumenta la tarifa cuanto más alto es.

- **803:** líneas de contenido erótico o de adultos.
- **806:** servicio de ocio y entretenimiento (por ejemplo, juegos de azar, predicción del futuro, concursos o sorteos, etc.).
- **807:** servicios profesionales (abogados, notarios, etc.).
- **905:** servicios de llamadas masivas, utilizados para prestar un servicio con previsión de recibir un gran número de llamadas durante un determinado periodo de tiempo. Suelen ser utilizados para sondeos de opinión, concursos o "televoto". También se pueden emplear para usos profesionales.
- **907:** servicios prestados a través de internet que pueden ser tanto de entretenimiento como eróticos o de servicios profesionales.

Obligaciones y prohibiciones

- El tiempo de estas llamadas **no puede superar los 30 minutos**, por lo que, una vez transcurrido ese periodo, la comunicación se debe

cortar automáticamente. En el caso de concursos o sorteos, la duración máxima es de 5 minutos.

- **Al iniciarse la llamada**, una locución (de no más de 8 segundos para los números con prefijo 905 y 20 segundos para el resto) debe informar de:

- el precio máximo por minuto o por llamada, impuestos incluidos, diferenciando si se hace desde un teléfono fijo o desde un móvil

- el tipo de servicio de tarificación adicional al que se va a acceder

- la identidad del titular del número telefónico al que se llama

- Después de la información recibida, el usuario **puede interrumpir** la llamada y sólo debe pagar por la llamada realizada y no por el servicio de tarificación adicional.



• **Los programas de televisión** que utilizan el prefijo 905 están obligados a informar a los usuarios, a través de un rótulo en la pantalla, de lo siguiente:

- el precio de la llamada

- la identidad del prestador del servicio

- el número de llamadas recibidas en los últimos diez minutos (lo que permite al usuario estar informado de la cantidad de participantes y de las probabilidades que tiene de acceder al concurso).

• Se prohíbe el uso de números con tarificación adicional para la prestación del **servicio de atención al cliente** o posventa.

• El consumidor tiene derecho a solicitar a su operador, por escrito, la **desconexión** de los servicios de tarificación adicional, que no tendrá coste para el usuario.

RECUERDE: Hay un **Código de Conducta aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** que establece otras normas adicionales que tienen que respetar las empresas dedicadas a este tipo de servicios.





CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



consumadrid

Portal del Consumidor

en www.madrid.org