



# Tarifificación adicional

## ¿servicio o fraude telefónico?

¿ME IRÁ BIEN EN MI NEGOCIO?, ¿ES EL AMOR DE MI VIDA?, ¿TENDRÉ HIJOS CON ÉL? ARA.. RESPONDE A TODAS TUS PREGUNTAS. LLAMA AHORA Y TE ATENDERÁ EN DIRECTO. RECONOCIDA VIDENTE. TAROT. 806 ... ¡MÁS DE 1.000 CLIENTES ME AVALAN! ¡SIN GABINETE! CONSULTAS DE AMOR Y TRABAJO (CONFIDENCIAL). ÉSTE ES UN ANUNCIO REAL SIMILAR A LOS MUCHOS QUE SE PUEDEN ENCONTRAR EN PRENSA, TELEVISIÓN O INTERNET, Y QUE HAN MULTIPLICADO SU PRESENCIA EN UNOS POCOS AÑOS. TODOS ELLOS INVITAN AL USUARIO A MARCAR UN NÚMERO DE TELÉFONO A TRAVÉS DEL CUAL SE OFRECEN DIFERENTES SERVICIOS DENOMINADOS «DE TARIFICACIÓN ADICIONAL».

Javier Álvarez Hernando

### ¿Qué es un Servicio de Tarifificación Adicional?

La Ley define como Servicio de Tarifificación Adicional (STA) aquél que, a través de la marcación de un determinado código, conlleva una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros. Es decir, son aquellos servicios prestados a través de la red telefónica, de información o comunicación –no de telecomunicaciones– que suponen para el usuario un coste superior al del servicio telefónico normal.

En este negocio los operadores telefónicos son los que van a facturar a los usuarios este tipo de llamadas, retribuyendo, posteriormente, previa retención de una comisión porcen-

tual, a los prestadores de servicios de tarifificación adicional (a la empresa de tarot de nuestro ejemplo) los importes relativos a los servicios de información o comunicación prestados al usuario final.

### El Código de Conducta

La normativa básica que regula los STA se encuentra en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, con las modificaciones introducidas por la reciente Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, y en el Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarifificación Adicional, publicado en la Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

El Código de Conducta tiene carácter vinculante tanto para los prestadores de Servicios de Tarifificación Adicional como para los operadores de red. Además, se exige que este código tipo

debe **formar parte del contrato entre el operador de red y el prestador de STA**, conteniendo una declaración de aceptación y una sumisión expresa a las disposiciones contenidas en dicho Código de Conducta. En caso de producirse un incumplimiento reiterado de dichas disposiciones el operador está obligado a resolver el contrato.

Se entiende que hay reiteración cuando a un prestador de STA se le hayan retirado, en un año, al menos 5 números, o bien cuando el incumplimiento, realizándose desde un único número, haya afectado a un número determinado o indeterminado de usuarios y que haya causado o pudiera causar alarma social.

El objetivo de esta regulación es velar y reforzar los derechos de los consumidores y usuarios dentro de un mercado, como es el de los STA, que presenta unos índices de fraude alarmantes.

Las asociaciones de consumidores y usuarios han alertado de los abusos



y estafas más frecuentes que se llevan a cabo con los números de tarificación especial y que, en ocasiones, actúan aprovechándose de la necesidad o de la incredulidad de las personas, siendo en muchas ocasiones los niños protagonistas en primera persona.

Entre los abusos más frecuentes destacan la retención del usuario en línea por más tiempo del necesario para la prestación del servicio, las falsas promociones y concursos o sorteos inexistentes, las falsas ofertas de trabajo, la falta de información sobre el precio o identificación del prestador del servicio, el uso de programas de marcación automática en Internet (los conocidos como dialers), o las desviaciones a STA a través de llamadas internacionales.

### ¿Cómo se clasifican estos servicios?

Los STA se pueden prestar mediante voz, a los que corresponden los códigos 803, 806 y 807, y sobre sistemas de datos (Internet), a los que les corresponde el código 907.

### Servicios de Tarificación Adicional de voz

**Código 803:** Servicios exclusivos para adultos de contenido erótico o pornográfico y aquellos que se refieran a valores u opiniones morales, éticas, religiosas e ideológicas.

**Código 806:** Servicios de ocio y entretenimiento que tienen por objeto, entre otros, la diversión, el pasatiempo, los concursos y sorteos, además de los servicios de contenido esotérico, astrológico o de predicción del futuro.

**Código 807:** Servicios profesionales o artísticos que estén vinculadas a la obligatoriedad de colegiación o de posesión de un título oficial homologado. Se podrán ofrecer, también, servicios de información de las Administraciones Públicas u organismos públicos vinculados a ellas, así como de otras instituciones con fines de interés social.

### Servicios de Tarificación Adicional prestados sobre sistemas de datos

Éstos se clasifican, por sus contenidos,

en función del cuarto dígito, en las siguientes modalidades:

Códigos 907(0), 907(1), 907(2), 907(3), 907(4): Servicios profesionales, ocio y entretenimiento.

Códigos 907(5), 907(6), 907(7), 907(8), 907(9): Servicios para adultos.

Existen **restricciones en el acceso** a algunos de los códigos, a diferencia de lo que ocurría anteriormente, pues se permitía el libre acceso. Así, aquellos usuarios que pretendan llamar a números que comiencen por los códigos 907 y 803, 806 y 807, seguidos estos tres últimos por las cifras 6, 7, 8 ó 9, deben **solicitarlo de forma expresa** al operador de acceso correspondiente. Estos números se refieren a servicios de tarificación con precios superiores y en el caso del código 907 de aquellos prestados sobre datos (Internet).

Por otro lado, apuntaremos que el **precio de las llamadas** podrá oscilar desde menos de 0,35 euros/min. hasta más de 3,45 euros/min. El coste dependerá de si la llamada se realiza desde un teléfono fijo o desde uno móvil, del horario o del día de la semana y de la cuarta cifra del código de numeración. Así, en servicios de

### JURISPRUDENCIA

- ▶ **Sentencia del Juzgado de 1.ª Instancia de Madrid de 20 de julio de 2004.** Se declara la ilegalidad de ciertos servicios prestados a través de un número de tarificación adicional, además de quedar probada la inducción a error a los usuarios que accedieron al servicio viciando su consentimiento y causándoles perjuicios económicos.
- ▶ **Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 15 de julio de 2000.** Se declara la responsabilidad de la demandada por las llamadas efectuadas por su hijo, minusválido psíquico, a un número erótico de tarificación adicional ubicado en Hong Kong. La deuda ascendía a 2 millones de las antiguas pesetas.



voz con los códigos 803, 806 y 807, la cifra siguiente en la numeración, 0, 1, 2, 3...,9, orientará sobre el precio a pagar por el usuario, siendo el 0 el más barato (menor o igual a 0,35 €/min.) y 9 el más caro (3,45 €/min.). A estos precios habría que sumar, en todos los casos, los impuestos correspondientes.

En cuanto al **tiempo de prestación de servicio**, la normativa establece que, con carácter general, ningún servicio de este tipo se debe prolongar por más tiempo que **30 minutos**. No obstante, cuando se trate de sorteos, su duración máxima debe ser de **5 minutos**, y en lo que respecta a los servicios destinados a la infancia o a la juventud, la llamada no podrá exceder de **8 minutos**. Pasado el tiempo el servicio debe ser interrumpido por el prestador.

### Derechos de los usuarios de STA

Todo usuario puede solicitar a su operador de telefonía la desconexión a estos servicios para impedir la realización de llamadas desde su línea. En este caso, el operador está obligado a realizar la desconexión en un plazo máximo de 10 días, llegado el cual si ésta no se ha hecho efectiva, el operador deberá asumir el coste de las llamadas que se pudieran producir.

Por otro lado, si el usuario no estuviera conforme con las llamadas correspondientes a estos servicios, y siempre y cuando abone el resto de la factura, el operador **no puede suspender o cortar el servicio telefónico**.

Además, el usuario tiene derecho a que el operador **desglose en la factura** la remuneración atribuida al Prestador del Servicio de Tarificación Adicional, con indicación precisa sobre



quién es, con la finalidad de que el usuario pueda realizar la correspondiente reclamación.

Respecto a la información que el usuario tiene el derecho a conocer antes de comenzar un Servicio de este tipo indicamos, según se trate de servicios de voz o de servicios sobre sistemas de datos, lo siguiente:

#### a) Sobre servicios de voz

- Nombre y apellidos o denominación social del titular del número y su domicilio.

- Información del precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde un teléfono fijo, como móvil e indicación de que los impuestos están incluidos en el precio. Se debe indicar, además, el coste total de la llamada, si la tarificación se realiza por llamada.

- Información genérica del servicio y si se dirige o no a mayores de 18 años.

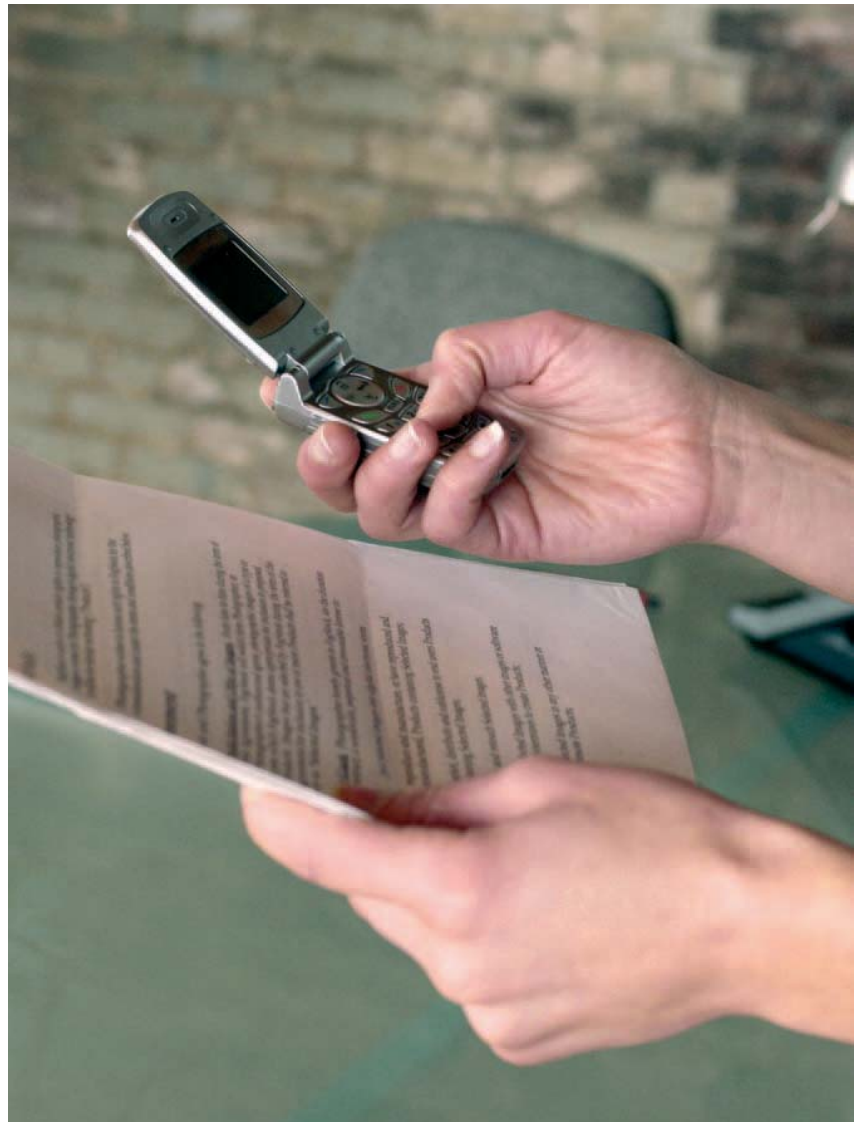
- Si se recogen datos personales, se deberá indicar la finalidad y el destino de los datos, así como la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

- Toda la información anterior debe indicarse mediante una locución de una forma clara y precisa, sin dilaciones, ya sea de una forma grabada o en directo, pero cuya duración no sea superior a 15 segundos, debiendo haber después un período de guarda de 5 segundos. A partir de ese momento es cuando al precio de la llamada puede aplicarse una tarificación adicional.

#### b) Sobre sistemas de datos (Internet)

Tanto en la pantalla de inicio como en cada una de las previas al acceso, se debe facilitar al usuario, como mínimo, información sobre el precio máximo por minuto, si el servicio es o no para adultos, o bien si se trata de servicios profesionales, u ocio o de entrenamiento. En todo caso, es necesario que exista una descripción del servicio.

Debe indicarse, además, el número de teléfono 907 utilizado, la identidad del prestador y sus datos registrales, número de colegiado, si la actividad fuera regulada, identificación del ope-



rador de red, el procedimiento para finalizar la comunicación, la página web desde donde hay que descargarse el programa de instalación necesario o bien el programa que lo impida y un correo electrónico de contacto.

Además, deben de indicarse las condiciones generales o particulares que regulan la relación entre el prestador del servicio y usuario y, en su caso, los códigos de conducta a los que esté adherido.

Por último, es necesario obtener el consentimiento expreso del usuario debiendo aceptar marcando la casilla correspondiente.

#### Otros aspectos legales, a destacar, sobre los STA

El Código de Conducta, que va a vincular a los prestadores de estos servicios, se va a encargar de regular diversos aspectos encaminados a proteger a los usuarios. Así, entre otros, se prohíbe el envío de comunicaciones publicitarias no solicitadas, como por ejemplo, mensajes SMS, que inciten a realizar llamadas a STA; se regulan las posibles abreviaturas a utilizar en la publicidad; se obliga a depositar las bases de concursos y sorteos ante notario, y se prohíben los anuncios de ofertas de empleo.



### ¿Cómo reclamar si el usuario no está conforme con los cargos efectuados por un STA?

En estos casos, el proceso de reclamación comenzaría cuando el usuario reciba la **factura telefónica** en el que se incluye el cargo del servicio de tarificación adicional al que el usuario ha llamado. En el supuesto de **domiciliación bancaria** es necesario dar orden inmediata al banco para devolver el recibo íntegro.

En este momento, hay que **contactar con el operador de red** indicándole el problema y solicitando el desglose de la factura, señalando los números de tarificación adicional con los que no se está de acuerdo. Por otro lado, es importante, solicitar que se indique quién es el operador titular de los números llamados, ya que en ocasiones es distinto del operador que envía la factura. Es recomendable que este proceso se realice, dentro de lo posible, por escrito, remitiéndolo mediante «burofax», o bien, si se hace por teléfono, es interesante solicitar que se confirmen todos los datos, enviando un escrito al domicilio del usuario.

Posteriormente, hay que **realizar el pago del importe por las llamadas con las que sí hay conformidad**, es decir, el resto de las que no se corresponden con el número de tarificación adicional. Con esto se evita, además de la suspensión del servicio telefónico, la inclusión en un fichero de solvencia –de morosos–, probablemente ASNEF.

Si no se obtiene una respuesta satisfactoria en el plazo de un mes desde que se reclamó ante el operador de telefonía, la reclamación se puede dirigir contra él a través de las **Juntas Arbitrales de Consumo**.

En el caso de tratarse de **reclamaciones económicas contra el prestador del servicio por la indebida o excesiva facturación** de los Servicios de Tarificación Adicional, siempre se puede utilizar a las asociaciones de consumidores y usuarios como

### MODELO DE DENUNCIA

Secretaría de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional  
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información  
C/ Alcalá, 50  
28071 Madrid

D. **Tito Álvarez**, con NIF:12563599P, Domicilio en: **C/Torquemada, 12, 4.º, Valladolid, CP: 47256** Provincia: **Valladolid** Teléfono: **658 898 888** E-mail: **tito@losabe.org**

Interpone denuncia ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional por cargos imputados en la factura telefónica del operador: **Telefónica SAU** de fecha **12 de enero de 2005**, de la que se adjunta fotocopia, por conexión al número de Tarificación Adicional siguiente: **803 666 666**, atendiendo a los siguientes motivos (reproducimos a continuación algunos ejemplos):

- Falta de información clara y precisa de la identidad del titular del Servicios y del coste máximo por minuto de la llamada.
- El contenido del servicio lleva a conclusiones erróneas a consecuencia de su inexactitud, ambigüedad, exageración, omisión o similares, incita a involucrarse en prácticas peligrosas de riesgo o atenta contra la salud o el equilibrio psíquico, contiene información falsa o caduca, induce a un estado de ansiedad o temor o se aprovecha del estado de necesidad económica, laboral o personal del usuario.
- **El servicio retrasa su inicio o se prolonga de forma poco razonable, manteniendo al usuario en espera, incrementa la duración de la llamada artificialmente, o el prestador del servicio no corta de forma automática la llamada pasados 30 minutos.**
- Durante la prestación del servicio se solicitan datos personales del usuario pero no se indica claramente la finalidad, su destino y los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, entre otras obligaciones. *(Independientemente de indicar esta circunstancia en la denuncia ante la Comisión, es aconsejable poner estos hechos en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos)*
- Se ha producido de forma automática la marcación de un número de Tarificación Adicional sin haberse solicitado previamente
- Se ha descargado en el ordenador, sin consentimiento, un programa que ha modificado la configuración de acceso a Internet, sustituyéndolo por un número de tarificación adicional, sin informar del procedimiento para interrumpir dicha conexión, así como de las instrucciones para restablecer la comunicación a través del número de conexión inicialmente configurado.
- Otros (especificar)...

En el supuesto de tratarse de una denuncia producida por el uso de los servicios de tarificación adicional a través de Internet, especificar de una forma precisa la dirección o URL de la página web denunciada. [http://www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____)

Por otra parte, se adjunta copia con información adicional enviada y recibida del Operador de Telecomunicaciones.

Quedando a su disposición para cualquier tipo de aclaración que precisen,

Atentamente,

**Tito Álvarez**



mediadores, aunque además de reclamar por vía arbitral ante las Juntas Arbitrales de Consumo, se recomienda la **vía judicial** ya sea por lo penal o por lo civil. En este último caso, la **vía civil**, cabría el **juicio verbal para reclamaciones inferiores a**

**3.000 euros**, y si la **reclamación fuera inferior a 900 euros**, que será el caso más común, existe una sencilla **especialidad procesal** que no requiere ni de abogado ni de procurador. Para el caso de reclamaciones cuya cuantía sea superior a 3.000 euros el proceso se ventilaría a través del juicio ordinario.



En el supuesto de optar por la **vía penal**, el artículo 248 del Código Penal regula el **delito de estafa**. Se encuadra dentro de este tipo penal el introducir programas de ordenador específicamente destinados a la comisión de las estafas, como sería el caso, por ejemplo, de instalar programas sin consentimiento del usuario –conocidos como *dialers*– que se conectan a STA a través de Internet.

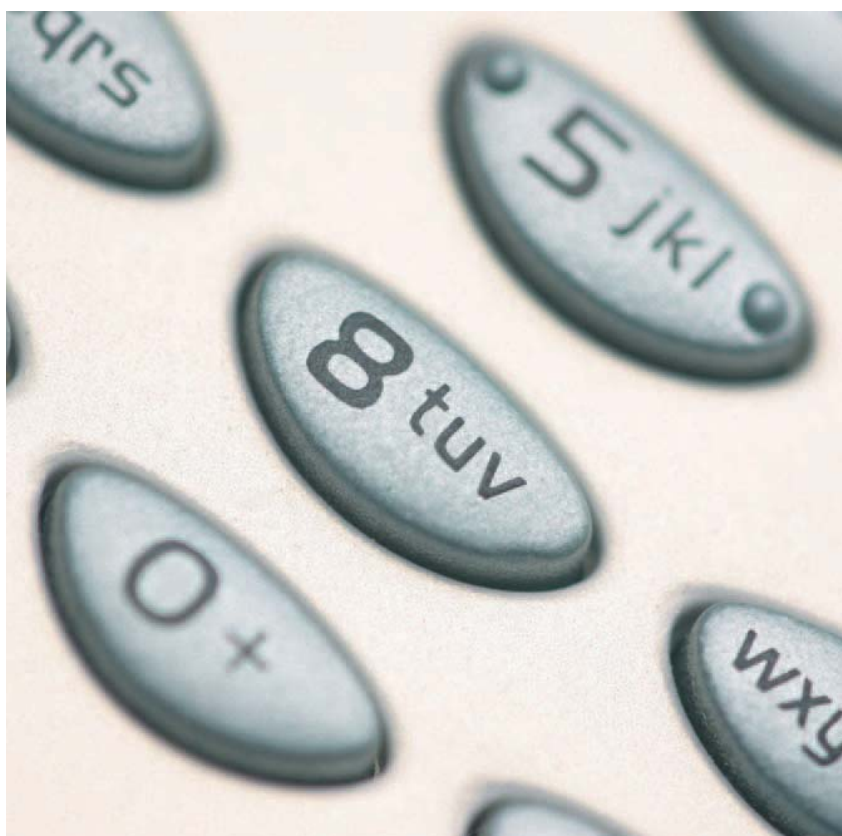
La estafa se castiga con la pena de **prisión de seis meses a tres años**, si la cuantía de lo defraudado excede de 400 €, y, si fuese inferior a esta cantidad, de cuatro a doce días de localización permanente o multa de uno a dos meses. No obstante, cuando se haya cometido aprovechándose de la credibilidad profesional o atendiendo a la especial gravedad, entre otros, el delito de estafa está castigado con las penas de prisión de uno a seis años y multa de seis a doce meses.

Por otro lado, cabe presentar una **denuncia ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional**, contra el titular del servicio por incumplimiento de lo contenido en el Código de Conducta que regula el sector. Esta denuncia tendrá tan sólo como consecuencia la retirada, en su caso, del número telefónico del prestador incumplidor, no resolviendo la Comisión sobre la cantidad objeto de reclamación. Proponemos en el cuadro adjunto un modelo de denuncia.

Por último, se debe hacer mención a que en el caso de que se hubieran recogido datos personales durante la prestación del STA, y se hubiera vulnerado la Ley de Protección de Datos, cabría interponer la denuncia correspondiente ante la Agencia Española de Protección de Datos.

### Servicios SMS y MMS

Uno de los servicios más generalizados y aceptados, en cuanto a su uso, es el de envío de mensajes con una tarificación especial que permiten, entre otros, la descarga de melodías o juegos para el teléfono móvil o bien como medio para participar en sorteos o concursos de televisión.



En lo que respecta a su regulación indicaremos que, con anterioridad a la publicación de la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, el mercado del envío de mensajes SMS

y MMS no se regulaba de forma específica, sino que el sector mismo se autorregulaba a través de códigos de conducta. La Orden citada cambia esta situación al considerar a los servicios SMS como STA prestados sobre sistemas de datos.

No obstante, próximamente se regularán estos servicios de mensajería con tarificación adicional de una forma específica, ya que en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, modificada por la Orden de 2004 anteriormente citada, emplaza al legislador para que dicte una resolución en la que se establezcan las condiciones de la prestación y de publicidad necesarias, atendiendo a las características propias de este tipo de servicios.

En todo caso, téngase en cuenta que este tipo de servicios podrían entrar dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Protección de Datos, sobre todo en el caso de envíos SMS con el objeto de participar en concursos de televisión. ■

#### ENLACES DE INTERÉS

- ▶ Asociación de Internautas: [www.internautas.org](http://www.internautas.org)
- ▶ Instituto Nacional del Consumo: [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)
- ▶ Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: [www.mityc.es](http://www.mityc.es)
- ▶ Federación de Consumidores en Acción (FACUA): [www.facua.org](http://www.facua.org)
- ▶ Confederación española de amas de casa, consumidores y usuarios: [www.ceaccu.org](http://www.ceaccu.org)
- ▶ Confederación de Consumidores y Usuarios: [www.cec.eu](http://www.cec.eu)
- ▶ Organización de Consumidores y Usuarios: [www.ocu.org](http://www.ocu.org)
- ▶ Agencia Española de Protección de Datos: [www.agpd.es](http://www.agpd.es)