



**RECOMANACIONS SOBRE ELS SERVEIS DE TARIFACIÓ ADDICIONAL
D'ENVIAMENT DE MISSATGES (SMS I MMS) I/O TELÈFONS UTILITZATS EN LA
PROGRAMACIÓ DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL**

Document aprovat pel Ple del Fòrum d'entitats de persones usuàries de l'audiovisual, en sessió plenària de 15 de desembre de 2009.

El Fòrum d'entitats de persones usuàries de l'audiovisual ha considerat oportú formular unes recomanacions adreçades a les persones usuàries en relació amb els serveis de tarifació addicional d'enviament de missatges i els números de telèfon amb prefix 905, atesa la proliferació d'aquests serveis en la programació i/o publicitat que es realitza en els mitjans de comunicació audiovisual, fet que ha generat un gran volum de queixes arran de l'ús desmesurat que en fan els mitjans esmentats.

Fa uns anys, la generalització de l'ús dels telèfons de tarifació addicional mitjançant el prefix 806 per participar en concursos o en programes d'entreteniment, o per donar l'opinió, va generar un gran nombre d'abusos i de perjudicis a les persones usuàries d'aquests serveis, cosa que va comportar que s'adoptessin diverses normatives per tal de vetllar per la protecció dels drets de les persones usuàries i consumidores d'aquests serveis.

Fruit d'aquesta activitat reguladora, els serveis de ràdio i televisió han optat per substituir els telèfons amb prefix 806 pels de prefix 905. D'acord amb la Resolució de 8 de juliol de 2009, aquests números passen a ser considerats com de tarifació addicional, amb un cost superior a l'habitual i amb un ús concret: gestionar trucades massives (programes d'entreteniment, sondejos d'opinió, concursos, televot o usos professionals). Actualment, els 905 disposen d'una regulació que ofereix garanties a les persones usuàries.

D'altra banda, el gran desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació ha facilitat la proliferació d'un nou servei de tarifació addicional basat en l'enviament de missatges curts de text (SMS [*Short Message Service*]) i missatges multimèdia (MMS [*Multimedia Message Service*]) que suposen el pagament, per part de les persones usuàries, d'un preu de valor afegit per a la prestació d'un servei d'informació, de comunicació, d'entreteniment o d'altres.

La utilització d'ambdós recursos de numeració –SMS i MMS, i 905– en la programació ha comportat la necessitat d'informar l'audiència, i és per aquest motiu que es vol fer arribar a les persones usuàries d'aquests serveis unes recomanacions per poder-ne fer un ús responsable, com també als prestadors de serveis, amb la finalitat de disposar d'uns mitjans de qualitat.

Què són els serveis de tarifació addicional basats en l'enviament de missatges (SMS i MMS)?

Són missatges curts de text o missatges multimèdia que tenen associat algun servei especial (participar en un concurs, en votacions o en promocions associades a la programació a través d'aquesta via, descarregar-se una melodia per al mòbil, subscriure's a un servei de notícies o accedir a serveis d'informació, de lleure o professionals i, fins i tot, participar en blocs sense la mediació d'un ordinador). Aquest servei associat comporta, per a la persona usuària, el pagament, de forma immediata o diferida, d'una retribució afegida al preu del servei d'enviament de missatges per la prestació d'aquest servei especial. La normativa reguladora d'aquest tipus de serveis de tarifació addicional la constitueix el Codi de conducta per a la prestació dels serveis de tarifació addicional basats en l'enviament de missatges, que serà d'aplicació a partir del 27 de novembre de 2009.

En els serveis de tarifació addicional basats en l'enviament de missatges hi intervenen diferents agents:

- Els operadors que presten el servei d'emmagatzematge i de reenviament de missatges, que són els operadors titulars dels números.
- Els operadors de xarxa o d'accés, que disposen dels elements de xarxa necessaris, ja siguin propis o aliens, i que, per tant, ofereixen la connexió física al servei de tarifació addicional, i són els responsables de la facturació i del cobrament dels serveis prestats.

Què són els telèfons de tarifació addicional (905)?

El codi 905 està destinat a prestar serveis de recepció de trucades massives. La seva numeració correspon als serveis de tarifació addicional i pot prestar serveis de veu i de televot.

Els rangs de numeració definits en la taula següent només es podran utilitzar per prestar serveis de tarifació addicional basats en la recepció de trucades massives i amb els preus que s'especifiquen, **abans d'impostos**, per servei completat a cobrar a les persones usuàries des de les xarxes telefòniques:

Xifra A (quarta xifra després del prefix 905)	Modalitats del servei	Manera de tarifar	Preu màxim a cobrar a la persona que truca abans d'impostos
0		Reservat	
1	Entreteniment, usos professionals i televot	Per trucada	0,30 € (xarxes fixes) 0,75 € (xarxes mòbils)
2	Entreteniment i usos professionals		0,60 € (xarxes fixes) 1,05 € (xarxes mòbils)
3		Reservat	
4	Entreteniment i usos professionals	Per trucada	1,20€ (xarxes fixes)
5			1,65€ (xarxes mòbils)
6	Reservat		
7	Televot	Per trucada	0,60 € (xarxes fixes) 1,05 € (xarxes mòbils)
8	Televot		1,20 € (xarxes fixes) 1,65 € (xarxes mòbils)
9		Reservat	

S'entén per **servei de trucades massives** el que proporcionen els mitjans per tal que les persones que hi estan abonades puguin rebre un nombre elevat de trucades, coincidents totalment o parcialment en el temps, amb motiu de la difusió d'algun esdeveniment en què es convidi l'audiència a participar-hi mitjançant la realització de trucades telefòniques que s'han d'atendre en un període de temps determinat, habitualment el de la durada de l'esdeveniment.

S'entén per "**televot**" el servei de còmput automatitzat de trucades rebudes, sense que es produeixi una interlocució entre la persona que truca i la destinació trucada, en què el còmput de l'opció escollida per la persona usuària es produeix al mateix moment que s'estableix la trucada.

S'entén per serveis "d'oci i **entreteniment**" tots aquells serveis de veu que tenen per objecte, entre d'altres, la diversió, la distracció, el passatemps, el joc i l'atzar, entenent que aquest concepte inclou els concursos i els sortejos que legalment es puguin oferir sota aquest sistema, i els serveis de contingut esotèric, astrològic, d'endevinació, cartomància i/o predicció del futur per altres mitjans.

S'entén per "**serveis professionals**" els serveis de veu relacionats amb activitats empresarials, professionals, o artístiques que estiguin vinculades a l'obligatorietat d'una col·legiació, o que per a l'exercici de l'activitat professional es requereixi estar en possessió d'un títol homologat per a les autoritats competents.

Normes generals

- Els operadors de telefonia que prestin el servei telefònic disponible al públic han de fixar en els seus contractes d'abonament la forma d'exercici del dret de desconnexió.
- Les persones usuàries poden demanar la **desconnexió** gratuïta al seu operador de telefonia, la qual serà efectiva, com a màxim, en el termini de 10 dies després que es rebí la comunicació de la persona abonada. A més, les factures o documents que emetin els operadors de telefonia han d'establir de manera adequada, per tal que la persona destinatària ho percebi clarament, el dret a desconnectar-se dels serveis de tarifació addicional. Aquesta informació sobre el dret de desconnexió dels serveis de tarifació addicional ha de figurar en les factures o documents de càrrec com a mínim dues vegades a l'any.
- Les persones usuàries tenen dret a la **factura desglossada**, en què es diferenciï la part corresponent al servei telefònic de l'operador de la part que correspon al prestador del servei de tarifació addicional.
- En cas de disconformitat amb l'import de les trucades a números 905, la persona usuària pot presentar una reclamació al seu operador de telefonia i, **si paga només la part del servei telefònic, l'operador no li pot suspendre la línia telefònica.**
- El prestador de serveis de tarifació addicional és el responsable d'aplicar els recursos tècnics i humans necessaris per eliminar qualsevol temps d'espera innecessari: el servei s'ha de prestar immediatament després de despenjar la trucada.

- El prestador de serveis de tarifació addicional ha d'informar la persona usuària, en qualsevol suport publicitari en què s'incloguin números 905, del preu màxim per minut i/o del preu total de la trucada, impostos inclosos, per minut, quan es facturi per temps, o el preu total de la trucada, pel que fa a la resta de supòsits. El preu màxim per minut o per trucada s'ha d'indicar reflectint l'import del servei, impostos inclosos, tant des de telèfons de xarxa fixa com des de la xarxa mòbil.
- No poden utilitzar-se números de tarifació addicional per a la prestació de serveis d'atenció al client o de postvenda vinculat a l'adquisició d'un bé o la prestació d'un servei.
- No ha d'incitar a efectuar trucades de manera compulsiva.

Normes específiques per als serveis de televot

- El prestador de serveis de tarifació addicional ha de garantir a la persona usuària que se li proporcioni una **locució immediatament després de despenjar** amb el nom o la denominació social del prestador del servei, la confirmació que el vot ha estat comptabilitzat i el preu total del servei rebut, inclosos els impostos. També s'haurà de confirmar que el vot de la persona que ha trucat ha estat comptabilitzat.

Normes específiques per als serveis de concursos

- El prestador de serveis de tarifació addicional que promou un concurs o sorteig, independentment del mitjà de comunicació, ha de fer servir els números de tarifació addicional adscrits al codi 806, menys aquells que, pel seu contingut, s'hagin d'adscriure al codi 803, o bé per tractar-se d'un servei de trucades massives, es facin servir els 905.
- La participació en els concursos televisius s'ha d'oferir a través dels codis 905, per tractar-se de serveis susceptibles de generar trucades massives. Aquests concursos han de mostrar en tot moment en pantalla el nombre de trucades que s'hagin produït en els darrers 10 minuts, i han d'actualitzar les dades cada 10 minuts. El nombre de trucades s'ha de presentar a la part superior de la pantalla del receptor de televisió amb una mida que sigui, almenys, la meitat de la del número de telèfon que apareix en pantalla, de manera que les persones teleespectadores puguin distingir-ho, independentment dels colors, els fons i altres elements.
- Les trucades als concursos o sortejos no han de tenir una durada superior a cinc minuts.
- Les bases dels concursos o sortejos, així com la seva resolució, han d'estar dipositades davant de notari o d'un organisme públic i accessible per a les persones usuàries.
- Qualsevol sorteig s'ha de sotmetre a la normativa vigent de jocs d'atzar i, si escau, ha de comptar amb les autoritzacions pertinents.

Normes específiques per als serveis de veu d'entreteniment i usos professionals

- L'operador del servei de xarxa de tarifació addicional ha de garantir que, al principi de la comunicació, s'informi l'usuari o la usuària, per mitjà d'una **locució prèvia informativa**, del preu de la trucada del servei que la persona usuària rep, tant des de xarxes fixes com des de mòbil, inclosos els impostos, així com la identitat del titular del número de telèfon a què s'ha trucat. En qualsevol cas, la component del preu que retribueixi al prestador de serveis de tarifació addicional pels serveis de veu prestats no es pot aplicar fins que aquest usuari o usuària sigui informat mitjançant una locució, la durada de la qual serà de 8 segons, dels aspectes esmentats anteriorment i un cop hagin transcorregut 3 segons des que la locució finalitzi.

Què cal fer abans d'enviar el missatge (SMS o MMS) o de fer una trucada mitjançant un telèfon de tarifació especial (803, 806, 807 i 905)?

1. No us precipiteu a l'hora de comprar o de contractar un servei: jocs, tons i politons, logotips, melodies, fons de pantalla, icones del mòbil, horòscops, acudits, esports, fotos, poemes o videotons, o de participar en un concurs enviant un SMS o MMS des del telèfon mòbil o trucant a través dels 905, tot i que alguns programes de televisió i de ràdio us animin insistentment a fer-ho.
2. Cal que llegiu tota la informació i la lletra petita que trobeu en la publicitat d'aquests serveis i en les sobreimpressions que apareixen en pantalla durant l'emissió d'un programa determinat (preus, impostos i condicions generals), així com altres formes d'accés (internet, web...).
3. A banda de les precaucions anteriors, no envieu cap SMS o MMS ni truqueu als telèfons 905 sense fer aquestes comprovacions:
 - a. Quin és el preu real del missatge SMS o MMS i/o trucada, impostos inclosos.
 - b. Si hi ha una quota mensual, depenent del tipus de servei que s'estigui oferint (subscripció).
 - c. El nombre mínim de missatges SMS o MMS que cal per descarregar el contingut o per accedir al servei.
 - d. El model de mòbil que es requereix per rebre el servei.
 - e. Si l'empresa prestadora del servei s'identifica clarament:
 - Nom de l'empresa i/o domicili
 - Adreça postal i/o electrònica
 - Telèfon d'atenció al client
4. Desconfieu d'un apartat de correus.

5. Tingueu cura de l'ús que en fan els menors d'edat, ja que per contractar un servei de valor afegit necessiten el consentiment dels pares o dels tutors. Informeu els menors dels problemes que es generen en no fer-ne un ús responsable.
6. Cal evitar la participació no responsable en concursos i jocs mitjançant serveis de tarifació addicional, ja sigui mitjançant l'enviament de missatges o telèfons de tarifació addicional, o de qualsevol altre sistema que comporti el pagament mitjançant la repercussió en la factura de telefonia, fixa o mòbil.
7. No truqueu fora dels horaris d'emissió dels programes.
8. Assegureu-vos del mecanisme per anul·lar el servei o sol·licitar la baixa de la subscripció que heu sol·licitat.

Què cal fer un cop s'hagi enviat el missatge o s'hagi realitzat la trucada?

1. Fixeu-vos si un cop heu enviat el missatge o heu realitzat la trucada s'ha activat un servei d'alerta o bé un servei de subscripció, en virtut dels quals començareu a rebre missatges SMS o MMS amb el contingut dels serveis o la informació sol·licitada, que us seran facturats fins que demaneu la desactivació del servei.
2. Controleu les despeses del telèfon i reviseu detalladament la factura del vostre operador de telefonia mòbil i tots els càrrecs que us hi detalla. Si no esteu d'acord amb el contingut, podeu reclamar a l'empresa titular del número marcat i/o l'operador de telefonia que us factura el servei telefònic.
3. Si no esteu d'acord amb l'import de les trucades a números 905, **podeu reclamar al vostre operador, i si pagueu només la part del servei telefònic no us poden suspendre la línia telefònica.**

Si no esteu d'acord amb la resposta rebuda, us podeu adreçar als organismes de consum per presentar la reclamació o la denúncia pertinents. Per a més informació:

<[http://www.consum.cat/consumidors i consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index.html](http://www.consum.cat/consumidors_i_consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index.html)>

Què cal saber sobre els missatges de tarifació addicional (SMS i MMS)?

El Codi de conducta que regula aquests missatges, publicat al BOE el 27 de juliol de 2009, serà aplicable a partir del 27 de novembre de 2009.

La numeració serà de 5 o 6 xifres, i la primera xifra indicarà el tipus de preu i de servei:

2 → el preu serà menor i/o igual a 1,2 € (+16% d'IVA)*

3 → el preu serà d'1,2 € a 6 € (+16% d'IVA)*

79 → serveis de subscripció amb un preu menor i/o igual a 1,20 € (+16% d'IVA)*

99 → serveis exclusius per a adults amb un preu menor i/o igual a 6 € (+16% d'IVA)*

* Cal tenir en compte que els preus s'han d'anunciar amb l'IVA inclòs.

En els números que comencin per 2 i/o 79, el preu pot arribar a 1,39 €; en els que comencin per 3 i/o 99, el preu pot arribar fins a 6,96 €.

Normes generals

- Quan s'anunciïn per televisió aquests missatges, s'ha d'informar visualment sobre els preus finals i complets, impostos inclosos, del servei. El número de tarifació addicional, la identificació de l'operador titular del número, el número de telèfon d'atenció a la persona usuària, i una adreça de correu electrònic, s'ha de presentar de manera estàtica i en caràcters adequats perquè les persones usuàries la puguin distingir. En els anuncis difosos per televisió, quan es comuniqui de forma oral el número, s'haurà de presentar simultàniament la informació esmentada anteriorment.
- En els anuncis per ràdio, sempre que es comuniqui oralment el número, s'ha d'informar també del preu final i complet, impostos inclosos, del servei.
- En el cas que els serveis que s'anuncien estiguin condicionats a la navegació per internet WAP o similar, s'haurà de fer constar el preu del missatge més el preu de la navegació WAP.

- No es poden fer servir missatges de tarifació addicional per prestar serveis d'atenció al client, serveis postvenda i ofertes de treball.

Normes específiques per als números que comencin per 2

- El codi 2 està destinat a prestar serveis de preu inferior a 1,2 €. El subrang 280AB s'utilitzarà per a campanyes de tipus benèfic o solidari, en què s'integri en la recaptació destinada a aquesta finalitat la retribució pels serveis de tarifació addicional basats en l'enviament de missatges.
- Els titulars dels números proporcionaran, gratuïtament, a les persones usuàries mitjançant un o més missatges, el nom, l'adreça electrònica, un número de telèfon d'atenció al client i el preu total del servei, inclosos els impostos.

Normes específiques per als números que comencin per 3, 79 i 99

- El codi 3 està destinat a prestar serveis de preu superior a 1,2 € i inferior a 6 €.
- El codi 99 està destinat a prestar serveis per a adults de preu inferior a 6 €.
- A més de les dades anteriors, en el missatge s'haurà d'informar sobre la naturalesa del servei que es proporcionarà, la invitació a confirmar el servei i, en tot cas, la manca de resposta de la persona usuària al missatge de confirmació s'entendrà com una renúncia al servei sol·licitat.

Normes específiques per als números que comencin per 79

- El codi 79 està destinat a prestar serveis de subscripció amb preu per missatge rebut inferior a 1,2 €.
- Prohibició d'enviament de missatges a les persones usuàries que no hagin formalitzat la subscripció.
- Prohibició d'enviament i de facturació de missatges a aquelles persones que hagin cursat la sol·licitud de baixa.
- Homologació dels procediments per donar-se d'alta i/o de baixa dels serveis de subscripció; en el missatge s'hi ha de fer constar ALTA i/o BAIXA i, a continuació, la paraula clau del producte o del servei subscrit.
- En el missatge de confirmació de subscripció s'hi ha de fer constar el procediment per donar-se de baixa.

- En relació amb la informació sobre els preus, també s'han de comunicar les quotes que s'hagin d'abonar periòdicament.
- Pel que fa a les votacions, els concursos i altres, es rebrà un missatge informatiu gratuït de confirmació del servei utilitzat.
- Els titulars dels números que promouen concursos o sortejos han de dipositar les bases davant de notari o en un organisme competent.

Normes específiques per als números que comencin per 99

- El codi 99 està destinat a prestar serveis de subscripció amb preu per missatge rebut inferior a 1,2 €.
- Cal especificar la total prohibició d'aquests serveis per als menors d'edat (+ 18 anys).
- L'operador titular del número controlarà els sistemes de control pertinent perquè els menors no hi puguin accedir.
- La publicitat d'aquests serveis només es podrà incloure entre les 22.00 i les 6.00 hores de l'endemà.

Normes específiques per als serveis destinats a la infància i la joventut

- Advertiment en què es precisa el consentiment dels pares o dels tutors per a l'ús del servei pel mitjà que es promocioni.
- Es tindrà cura del llenguatge quan es promocionin els serveis i no es faran servir paraules ni mots desqualificatius.
- No s'ha d'animar a utilitzar els serveis de tarifació addicional de missatges.
- Els serveis destinats a la infància i la joventut només es podran emetre entre les 8.00 i les 23.00 hores.

RECOMANACIONS ALS PRESTADORS DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL

1. Informar, en qualsevol suport que inclogui els números 905, i/o SMS o MMS, del preu màxim per minut i/o del preu total de la trucada, impostos inclosos, amb la indicació dels preus des de la xarxa fixa de telèfon i des dels mòbils. Així mateix, cal identificar l'operador titular del número; aquesta informació s'ha de presentar de manera estàtica i en caràcters adequats perquè les persones usuàries la puguin distingir.
2. Informar sobre el nombre total de trucades que es produeixen durant l'emissió de concursos televisius de manera visible i diferenciada, independentment dels colors, dels fons i d'altres elements.
3. Especificar, pel que fa a les emissions radiofòniques, les dades esmentades en les recomanacions 1 i 2 de forma oral.
4. Incorporar als webs dels programes les informacions relatives a les condicions de participació, les bases dels concursos, etc., de forma molt més detallada.
5. Facilitar, alternativament, la participació de les persones teleespectadores i/o oients a través dels webs dels programes.
6. Establir mecanismes de control perquè els telèfons i els SMS o MMS estiguin desactivats quan no s'admeti participar-hi, i informar les persones usuàries d'aquesta limitació; en cap cas no s'han de cobrar aquestes trucades ni missatges.
7. Defugir de la incitació a realitzar trucades i/o enviar SMS o MMS, especialment en el cas de menors i durant la programació infantil.
8. Verificar en els anuncis publicitaris de serveis de subscripció i/o descàrrega (música, logos, tons, jocs, entre d'altres) que s'identifiqui el preu final amb l'IVA inclòs i les condicions mínimes del servei que es contracta.
9. Controlar que en la redifusió dels programes hi hagi constància de la inactivitat de les línies telefòniques o SMS i MMS.
10. Implantar mecanismes de control de límit de trucades des d'un mateix número per evitar una despesa innecessària de les persones usuàries quan no es premiï aquest tipus de participació ni les persones tinguin més opcions de participar-hi.
11. Ser molt curosos en les verificacions i/o controls per determinar la forma de participació i la selecció de les persones guanyadores.