

**616 COMUNICACIONS****SERVEIS TARIFACIÓ ADDICIONAL****ELS SERVEIS DE TARIFICACIÓ ADDICIONAL (803, 806, 807, 907 i 905)****3643****1. QUÈ SÓN?**

Els serveis de tarifació addicional són aquells que, a través d'una trucada telefònica o d'una connexió a Internet, mitjançant un determinat prefix (803, 806, 807, 907 i 905), comporten una retribució per la prestació d'uns serveis d'informació o entreteniment i, en conseqüència, repercuteixen als usuaris un cost addicional a part del cost de la pròpia trucada.

**2. COM IDENTIFICAR-LOS?**

- El 803 és per a serveis d'ús exclusiu per als majors de 18 anys, a través del qual es presten determinats serveis (per ex. de caire eròtic o pornogràfic).

- El 806 recull els serveis d'oci i entreteniment que hauran d'informar de l'edat dels destinataris en cada cas. Aquí s'inclouen les activitats de diversió, passatemps, joc o atzar, concursos o sorteigs, astrologia o predicció del futur.

- El 807 ofereix serveis professionals o activitats empresarials.

- El 907 ofereix tant serveis professionals, d'oci i entreteniment com serveis classificats per a adults, només en la transmissió de dades, és a dir, per Internet.

- El 905 s'utilitza per a la gestió de les trucades massives, és a dir, per rebre un gran nombre de trucades durant un determinat període de temps (televot, entreteniment: concursos, sortejos..., i serveis professionals).

Els serveis destinats a oferir treball no poden oferir-se per mitjà de trucades a números de tarifació addicional.

No poden utilitzar-se números amb tarifació addicional per a la prestació de serveis d'atenció al client o de postvenda vinculats a l'adquisició d'un bé o la prestació d'un servei.

Els concursos televisius la funció principal dels quals sigui la participació dels espectadors han d'oferir-se de manera exclusiva sota el codi 905, per tractar-se de serveis susceptibles de generar tràfic massiu.

**3. SÓN DE LLIURE ACCÈS?**

Actualment tots els serveis de tarifació addicional que es presten a través de telèfons que comencen per 803, 806, 807 o 905 són de lliure accés, excepte:

- Els números que comencen per 803, 806 i 807 seguits de les xifres 6,7,8 o 9.
- Tampoc no són de lliure accés els números que comencen per 907 (d'accés a través d'Internet).

En aquests casos els abonats que ho desitgin hauran de sol·licitar expressament al seu operador telefònic l'accés a aquests serveis mitjançant sol·licitud escrita amb indicació de la data i la seva signatura de l'abonat o del seu representant o apoderat.

**4. QUANT COSTEN AQUESTES TRUCADES? HAN D'INFORMAR DEL PREU?**

Pel que fa als 803,806,807, en funció de la quarta xifra: el preu per minut de les trucades realitzades des del telèfon fix o mòbil oscil·la entre 0,35 euros o menys en el tram més barat i 3,45 euros o més en el tram més car, (0 i 1 més barat / 8 i 9 més car).

Si es truca per telèfon a aquests números, abans d'iniciar-se la connexió al servei de tarifació addicional s'ha d'informar a l'usuari, mitjançant una locució de:

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*

- El preu màxim per minut de cada trucada, tant si la trucada es fa des d'un telèfon fix o des d'un telèfon mòbil.
- El tipus de servei de tarifació addicional al qual es va a accedir.
- La identitat del titular del número telefònic al qual es truca.

En tot cas el preu que es cobra per aquest tipus de serveis no es podrà aplicar fins que l'usuari sigui informat mitjançant una locució, la durada de la qual serà de 15 segons i transcorregut un període de 5 segons des del moment en el qual finalitzi aquesta.

En la publicitat d'aquests serveis s'ha d'indicar el preu màxim del minut amb impostos inclosos i diferenciar si la trucada telefònica es fa des d'un telèfon fix o des d'un telèfon mòbil.

El servei serà més car quan més alt sigui el dígit que segueix al prefix, és a dir, la quarta xifra.

Les tarifes d'aquests serveis acostumen a ser elevades i, si no ho controleu, us podeu trobar amb una sorpresa en rebre la factura telefònica.

Pel que fa al 905, en funció de la quarta xifra, s'estableixen tres nivells de preus per trucada, que va des de 30 cèntims fins 1,20 € per trucada des de les xarxes fixes i de 75 cèntims fins a 1,65 € per trucada des de les xarxes mòbils (impostos exclosos) prohibint la facturació per temps.

El prestador del servei 905, en qualsevol publicitat s'ha d'identificar incloent un domicili i ha d'informar del preu total de la trucada, tant des de telèfons fixos com de mòbil, impostos inclosos.

- Per als Serveis de televot: aquells serveis de còmput automatitzat de trucades rebudes, sense que es produeixi interlocució entre la persona que truca i la destinació trucada, en el qual el còmput de l'opció escollida per l'usuari es produeix al mateix moment de l'establiment de trucada. S'ha de proporcionar a l'usuari una locució informativa, immediatament després de despenjar la trucada, amb:
  - Nom o denominació del prestador del servei.
  - Confirmació que el vot ha estat comptabilitzat.
  - Preu total del servei rebut, impostos inclosos.

- Per als concursos o sortejos:

El concurs o sorteig que requereixi posar a prova la perícia o coneixements de l'usuari; combinació aleatòria o qualsevol altre modalitat que intervingui la sort o l'atzar, ha de comptar amb les pertinents bases que regulin el seu funcionament.

Aquests concursos o sortejos han de mostrar en la pantalla en tot moment el número de trucades que s'han produït en els últims 10 minuts, havent-lo d'actualitzar al menys cada 10 minuts. El número de trucades ha de presentar-se en la pantalla en la part superior del receptor de televisió, amb una mida que sigui almenys de la meitat del número que es publicita, i de forma que el seu visionat sigui percebut per l'espectador independentment dels colors, els fondos o altres elements.

A més, durant el temps que el número telefònic estigui en pantalla ha d'aparèixer el preu per trucada i el responsable del servei. Aquesta informació ha d'aparèixer de forma estàtica i amb caràcters llegibles per a l'espectador.

Les bases dels concursos o sorteigs, així com la resolució dels mateixos, han d'estar dipositades

davant de notari o organisme públic competent de manera que siguin fàcilment accessibles per als usuaris.

Tot sorteig he de sotmetre's a la normativa vigent de jocs d'atzar, i ha de comptar, si escau, amb les autoritzacions pertinents.

Les trucades als concursos o sortejos no han de tenir una durada superior a cinc minuts i en aquest termini el prestador ha d'haver prestat efectivament el servei demandat per l'usuari.

L'operador del servei de xarxa de tarifació addicional ha de garantir que s'informi a l'usuari o la usuària al principi de la comunicació, una locució prèvia informativa del preu de la trucada del servei que rep, tant des de xarxes fixes com des de mòbil, inclosos els impostos, del tipus de servei de tarifació addicional al qual accedirà, així com la identitat del titular de número telefònic 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 abans esmentats i transcorreguts 3 segons des que la locució finalitzi. L'usuari, a la vista de la informació proporcionada, pot interrompre la trucada. En aquest cas, únicament se le podrà facturar la part corresponent a l'operador per la trucada, i no la corresponent a la participació en el concurs o sorteig.

El Codi de Conducta introdueix mecanismes per evitar que es truqui de manera compulsiva als concursos sense comptar amb la informació necessària.

L'incompliment del Codi de Conducta suposa el tancament del número amb el que s'ha comès la infracció.

En els programes dirigits a la infància o la joventut està prohibit incitar a trucar de manera compulsiva.

#### 5. HI HA UN LÍMIT DE TEMPS PER TRUCAR?

El temps del servei serà limitat a 30 minuts de durada de conversa, passats els quals la comunicació es tallarà automàticament.

En les línies de serveis adreçats a la infància o la joventut, la trucada s'interromprà automàticament als 8 minuts i tan sols s'hi podrà accedir amb autorització expressa dels pares. El servei es prestarà entre les 8 i les 24 hores. En el cas de concursos o sorteigs, la durada màxima serà de 5 minuts.

#### 6. ES POT DEMANAR LA DESCONNEXIÓ D'AQUESTS NÚMEROS TELEFÒNICS?

Les companyies telefòniques han de garantir als seus abonats el dret a la desconnexió de manera gratuïta d'aquests tipus de serveis de tarifació addicional

En el cas de número de tarifació addicional en què s'hagi fet la connexió amb prèvia sol·licitud escrita i signada per l'usuari (actualment pels números que comencin per 907-per accedir a través d'Internet- i pels que comencin per 803,806 i 807 seguits per les xifres 6, 7, 8 o 9) , es té dret a sol·licitar tres cop a l'any gratuïtament l'anul·lació de la connexió efectuada.

Si es vol demanar la desconnexió de la resta de números (prefixos 803, 806 i 807, seguits de les xifres 0, 1, 2, 3, 4 o 5) l'abonat ha de comunicar a la seva companyia telefònica la seva voluntat de desconnexió i aquesta, l'ha de fer efectiva en el termini màxim de 10 dies des de la recepció de la vostra petició. Si la desconnexió no es fa en aquest termini per causes no imputables a l'abonat, seran a càrrec de la companyia les despeses derivades del servei la desconnexió del qual se sol·licita. Aquesta desconnexió pot ser total (per a tots els serveis o prefixos) o parcial (només per a alguns d'ells).

Així mateix, les companyies han d'informar de manera clara per als usuaris, a les factures telefòniques, al menys dos cops

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*



a l'any, del dret d'aquests a desconnectar-se del servei de tarifació addicional.

Pel que fa als 905, des del 13.1.2009, les persones usuàries que ja haguessin exercit el dret de desconnexió respecte dels números 803,806,807 van ésser desconnectats també pel seu operador del codi telefònic 905 llevat indicació en contra expressa i inequívoca per part de l'abonat, sempre que, en aquest cas l'operador permeti la desconnexió per separat del codi telefònic 905.

#### 7. ÉS POSSIBLE CONNECTAR-SE A AQUESTS SERVEIS SI ES NAVEGA PER INTERNET?

Si es desitja connectar a aquests serveis a través d'Internet a través d'una trucada a un número de prefix 907, s'ha de sol·licitar expressament per escrit a l'operador telefònic l'accés a aquest servei mitjançant sol·licitud escrita amb indicació de la data i de la signatura de l'abonat.

La trucada que inicialment es fa com a local en l'ordinador, passa a fer-se com a trucada de servei de tarifació addicional, amb el sobrecost que això comporta: ja no s'aplica la tarifa plana o d'àmbit metropolitana, sinó que s'aplica la tarifa del 907.

#### 8. DE QUÈ S'HA D'INFORMAR A L'USUARI EN UNA PÀGINA WEB SI ES CONNECTA A UN 907?

La informació que els prestadors dels serveis de tarifació addicional han de facilitar, prèviament a l'accés als continguts d'aquestes "pàgines de pagament", s'ha de mostrar clarament a la pantalla, en colors i ha de poder ser reconeguda i acceptada o no pels consumidors i ha d'incloure, almenys, els elements següents:

- Preu màxim per minut del servei
- Característiques del servei al qual s'accedeix
- Número telefònic utilitzat per accedir als continguts que siguin objecte de tarifació addicional.
- Nom i número d'identificació fiscal, o en el seu cas, denominació social i codi d'identificació fiscal del prestador del servei de tarifació addicional.
- Procediment per finalitzar la comunicació amb el servei de tarifació addicional i, en el cas que sigui necessari, per establir l'accés a Internet a través del número de connexió inicial de la persona usuària.
- Informació d'una pàgina web des de la qual persona usuària pot descarregar-se gratuïtament un programa que eviti les connexions no desitjades ("check-dialer")
- El preu que es paga per aquest tipus de servei no es pot aplicar fins que a l'abonat que vol accedir-hi li ha estat subministrada aquesta informació. En tot cas, només es pot aplicar el preu un cop transcorregut un període de 20 segons des de l'establiment de la trucada.

També cal saber que:

- Si un usuari es descarrega un programa per efectuar la marcació a un número de tarifació addicional (programes marcadors) ha de donar el seu consentiment exprés i després de fer-lo servir, ha de poder desinstal·lar el programa sense dificultat i s'ha de tornar a restablir la configuració anterior que tenia l'usuari per accedir a Internet.
- S'ha de posar a disposició de l'usuari dels serveis de tarifació addicional a través d'Internet, de manera gratuïta, un programa informàtic que l'avis, i si així ho requereix, que impedeixi la instal·lació d'aquests programes marcadors no sol·licitats i s'ha d'informar a l'usuari de la pàgina web des de la qual es pot descarregar aquest programa.

#### 9. COM ES POT SABER EN LA FACTURA TELEFÒNICA SI S'HA TRUCAT A UN NÚMERO DE TARIFICACIÓ ADDICIONAL?

La factura s'ha de desglossar en conceptes independents per cadascun dels serveis facturats. S'han d'especificar els conceptes facturats per serveis de tarifació addicional separant i reflectint:

- La part corresponent al servei telefònic disponible al públic, que inclou el servei de xarxa de tarifació addicional, la prestació del qual correspon als operadors telefònics.
- La part relativa a la remuneració que correspon al prestador del servei de tarifació addicional pels

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*



serveis d'informació que ha prestat. En aquesta part s'ha d'indicar la identitat de la persona física o jurídica titular del número telefònic al qual s'ha trucat, així com el seu número o codi d'identificació fiscal. En cas que això no sigui possible l'operador ha d'indicar en la factura la identitat de l'operador de xarxa de tarifació addicional per tal que l'usuari es pugui adreçar a aquest per demanar-li la identificació del prestador del servei de tarifació addicional.

L'incompliment d'aquesta obligació dóna dret a que no es produeixi la suspensió o la interrupció del servei de telefonia per impagament de la factura i a la devolució de la totalitat de l'import d'aquesta si ja s'hagués pagat, fins que es porti a terme l'esmentat desglossament.

#### 10. EM PODEN TALLAR LA LÍNIA SI NO PAGO LA FACTURA TELEFÒNICA PER NO ESTAR D'ACORD AMB ELS SERVEIS DE TARIFICACIÓ ADDICIONAL FACTURATS?

La disconformitat o desacord no podrà donar lloc a la suspensió del servei telefònic si l'abonat paga l'import del mateix, exclosa la part que correspon als prestadors dels serveis de tarifació addicional.

#### 11. COM I ON DENUNCIAR O RECLAMAR?

En cas de disconformitat amb la facturació d'aquests serveis:

-- Teniu dret a pagar únicament el servei de telefonia bàsica més la resta de serveis contractats i a deixar de pagar els imports del servei de tarifació addicional que cobren els prestadors directes del servei amb els quals no estiguen d'acord, amb la qual cosa en cap cas us podran suspendre o interrompre el servei de telefonia bàsica.

-- Per tant, en aquest cas podeu reclamar al vostre operador (per telèfon us han d'assignar un número de referència i us han d'informar del dret a rebre un document on consti la reclamació. També ho podeu fer per d'altres vies: correu electrònic, fax, carta certificada, burofax, conservant el justificant d'enviament) i si pagueu només la part del servei telefònic no us poden suspendre la línia telefònica. Quan reclameu i heu de dir que no esteu d'acord amb la part de la factura de trucades als números de tarifació addicional que manifesteu i que d'acord amb la normativa vigent només pagareu la part de la factura corresponent al servei telefònic. És important que us assegureu i confirmeu amb la vostra companyia quin és l'import que heu de pagar perquè no us tallin la línia, d'acord amb la norma, i on l'heu de pagar. Sobretot, en el moment del pagament, s'han de fer constar les dades del titular de la línia i el número de telèfon.

-- Si heu arribat a pagar l'import total de la factura i voleu reclamar la devolució de l'import de la part corresponent als serveis de tarifació addicional sobre els quals no esteu d'acord, si no coneixeu les dades de l'empresa titular del servei de tarifació addicional, podeu adreçar-vos per escrit a la companyia prestadora del servei de telefonia (l'operadora) i sol·licitar la identificació del titular que explota el número de tarifació addicional.

-- Si coneixeu les dades de l'empresa titular del servei de tarifació addicional (803,806,807,907 i 905), o us les facilita l'operadora, podeu presentar una reclamació contra aquesta demanant-li els imports que indegudament us hagin cobrat.

#### 12. ELS NÚMEROS TELEFÒNICS DE TARIFICACIÓ ESPECIAL

Hi ha uns números de telèfon que són parcialment o totalment gratuïts:

- 112: servei d'emergències, totalment gratuït.
- 900 i 800: tots els números que comencen amb aquestes tres xifres són totalment gratuïts.
- 901: tots els números que comencen amb aquestes tres xifres són de facturació compartida entre l'emissor/a i el/la receptor/a de la trucada telefònica.

I n'hi ha d'altres de preu més elevat:

- 902: totes les trucades a números que comencen amb aquestes tres xifres tenen un preu similar a una

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*

trucada provincial.

- Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions.
  - Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya
  - Resolució de 28 de setembre de 2009, de la Secretaria de Estat de Telecomunicacions i per a la Sociedad de la Informació, per la qual s'estableix la durada de la locució informativa dels serveis de tarifació addicional prestats a mitjançant el codi 905.
  - Resolució de 8 de juliol de 2009, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual es publica la modificació del codi de conducta per a la prestació dels serveis de tarifació addicional de 23 de juliol de 2004.
  - Resolució de 8 de juliol de 2009, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual es publica el codi de conducta per a la prestació dels serveis de tarifació addicional fonamentats en l'enviament de missatges.
  - RESOLUCIÓ de 4 de desembre de 2008, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual s'atribueix el codi telefònic 905 a la prestació de serveis de tarifació addicional.
  - Llei 10/2005, de 14 de juny, de mesures urgents per a l'impuls de la Televisió Digital Terrestre, de liberalització de la Televisió per Cable i de foment del pluralisme.
  - Reial Decret 424/2005, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris.
  - Resolució de 15 de setembre de 2004, de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, per la qual es disposa la publicació del Codi de conducta per a la prestació dels serveis de tarifació addicional. Modificat per Resolució de 8 de juliol de 2009
  - Resolució de 16 de juliol de 2002, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual s'atribueixen recursos públics de numeració als serveis de tarifació addicional.
  - Ordre PRE/361/2002, de 14 de febrer, de desenvolupament sobre drets d'usuaris i serveis de tarifació addicional. Modificada per Ordre PRE/2410/2004
- DATA D'ACTUALITZACIÓ:3/2/2015