

616 TELECOMUNICACIONS. INTERNET

SMS PREMIUM

3754

QUÉ SÓN ELS MISSATGES SMS PREMIUM?

Són serveis de tarifació addicional basats en l'enviament de missatges de text (SMS) o multimèdia (MMS) que tenen un preu superior als missatges ordinaris que es carreguen a la factura dels usuaris de telefonia. Comporten la prestació d'algun servei d'informació, comunicació, entreteniment o altres (alertes, subscripció a continguts, tarot, jocs, etc.).

TENIM DRET A DESCONNECTAR ELS SERVEIS DE TARIFACIÓ ADDICIONAL D'ENVIAMENT DE MISSATGES?

Sí, tenim dret a demanar la desconnexió d'aquests serveis a la nostra operadora de telefonia. Recordi demanar un número de gestió justificant del bloqueig.

QUÉ HA DE FER L'USUARI SI NO ESTÀ D'ACORD AMB LA FACTURA?

En cas de disconformitat, l'usuari pot reclamar al seu operador (per telèfon li han d'assignar un número de referència i informar-lo del dret a rebre un document on consti la reclamació, també ho pot fer per altres vies: correu electrònic, carta certificada amb avís de recepció, burofax, conservant-ne sempre el justificant d'enviament).

Té dret a pagar el servei de telefonia bàsica i el servei general de missatges (inclosa la part del missatge suport) més la resta de serveis contractats i deixar de pagar els imports del servei de tarifació addicional que cobren els prestadors directes del servei amb els quals no estigui d'acord, amb la qual cosa en cap cas li podran suspendre o interrompre el servei de telefonia bàsica inclòs el servei general de missatges (però sí el de tarifació addicional).

Quan reclami a l'operador ha de dir que no està d'acord amb la part de la factura dels SMS PREMIUM i que d'acord amb l'Ordre ITC/308/2008, de 31 gener, que regula aquesta prestació de serveis, només pagarà la factura corresponent al servei telefònic i el servei general de missatges.

És important que assegurui i confirmi amb la seva companyia quin és l'import que ha de pagar perquè no li tallin la línia, d'acord amb la norma, i on l'ha de pagar (en el moment de pagar s'han de fer constar les dades del titular de la línia i del número de telèfon corresponent).

SI CONSIDERA QUE ELS SEUS DRETS HAN ESTAT VULNERATS HAURÀ DE PRESENTAR RECLAMACIÓ:

1. Contra l'operador, per tal que dugui a terme la devolució de l'import de la factura corresponent als serveis de tarifació addicional basats en l'enviament de SMS PREMIUM, que disposa d'un mes per respondre.

2. Contra l'empresa prestadora del servei SMS PREMIUM, que igualment disposa d'un mes per respondre.

Si transcorregut el mes no ha resolt el problema es pot adreçar als serveis de consum del seu ajuntament per formalitzar la reclamació corresponent, aportant una còpia de la documentació relacionada amb els fets, o bé dirigir-se a la COMISIÓ DE SUPERVISIÓ DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, C/Capitán Haya, nº41- 28071 (Madrid)), presentar les sol.licituds, els escrits o les comunicacions:

- Als registres de qualsevol òrgan administratiu de l'Administració General de l'Estat (delegacions i subdelegacions del Govern) o de qualsevol administració de les comunitats autònomes.
- A les oficines de Correus.
- A la pàgina web www.usuarioteleco.es, en cas que disposi de signatura electrònica.

- COMISIÓ DE SUPERVISIÓ DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, C/Capitán Haya nº 41- 28071 (Madrid))

- Reial decret 899/2009, 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.
- Ordre PRE/361/2002, de 14 de febrer, de desenvolupament sobre drets d'usuaris i serveis de tarifació addicional.
- Ordre PRE/2410/2004, de 20 de juliol, per la qual es modifica l'Ordre PRE/361/2002, de 14 de febrer, de desenvolupament, pel que fa referència als drets dels usuaris i als serveis de tarifació addicional, del Títol IV del Reial decret 1736/1998, de 31 de juliol, pel qual

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



s'aprova el Reglament pel qual es desenvolupa el Títol III de la Llei general de telecomunicacions.

- Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.

- 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 basats en l'enviament de missatges

DATA D'ACTUALITZACIÓ: 6/2/2015