



Reunión de la Comisión de Supervisión de estos servicios

## Más del 65% de los números 803, 806 y 807 denunciados en 2008 fueron retirados por incumplir el Código de Conducta

- La Comisión Permanente comprobó un total de 267 teléfonos de los 373 denunciados y propuso la retirada de 245 números
- El 61% de los expedientes tramitados en 2008 se iniciaron a instancia de instituciones de consumo, lo que supone un aumento de la actividad supervisora de la Administración, en tanto que continúa el descenso de las denuncias de los particulares, las cuales han supuesto el 28,6% de los expedientes tramitados
- En los últimos años se ha producido un descenso notable de las reclamaciones por facturación indebida de estos servicios, que en 2008 supusieron sólo el 0,5% del total de reclamaciones en telefonía fija
- El Ministerio de Industria ha declarado los SMS Premium y los números 905 como tarificación adicional, por lo que ambos servicios cuentan ya con sus propios Códigos de Conducta

09.09.09. La Comisión Permanente de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (los que se prestan a través de los prefijos 803, 806 y 807), organismo encargado de velar por el cumplimiento del Código de Conducta vinculante para los prestadores de estos servicios, ha presentado recientemente los informes sobre el

volumen de denuncias por el incumplimiento de dicho Código en los años 2007 y 2008.

El incumplimiento del Código de Conducta supone la retirada del número de tarificación adicional al prestador, mientras que el incumplimiento reiterado es motivo de resolución del contrato entre el operador y el prestador.

## **Datos de 2008**

En 2008 la Comisión Permanente comprobó un total de 267 números telefónicos, del total de 373 denunciados, y propuso a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la retirada de 245, el 65,68% del total de números telefónicos denunciados, tras constatar el incumplimiento del Código de Conducta.

Se archivaron las denuncias sobre 22 teléfonos (el 5,89% del total de denuncias). El archivo se debe a la constatación de que no se ha incumplido el Código de Conducta, o al hecho de que se trata de reclamaciones económicas por la indebida o excesiva facturación por parte de un prestador, por lo que se tramitan por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones como una reclamación.

A lo largo del ejercicio 2008 la Comisión Permanente dio continuidad a la serie de medidas adoptadas en el año 2007 ante la existencia o conocimiento de presuntas prácticas fraudulentas en el mercado (llamadas previo reclamo de oferta de trabajo, obtención de regalos, aviso de recogida de paquetería en correos, etc.) que, por sus características, eran susceptibles de vulnerar los derechos económicos y de información de los usuarios. Asimismo se centró la actividad en la publicidad impresa de servicios de tarificación adicional.

En el año 2008 se produjo un descenso de las denuncias realizadas por particulares u organismos dedicados a la defensa de los consumidores y usuarios, aumentando de este modo la actividad supervisora de la Administración. En concreto, el año pasado el 28% de los expedientes correspondieron a denuncias de particulares, 11% se iniciaron de oficio por la Comisión y el 61% restante se corresponden con denuncias presentadas por instituciones de consumo.

El descenso de las denuncias realizadas por particulares y asociaciones de consumidores se vio acompañado en 2008 por el decrecimiento de las reclamaciones por facturación indebida o excesiva presentadas ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información: sólo el 0,5% de las reclamaciones en telefonía fija correspondieron a servicios de tarificación adicional, frente al 0,8% de 2007, el 1,2% de 2006 y el 8,3% de 2005. De este modo se constata el

impacto que la actividad de la Comisión ha tenido sobre las prácticas contrarias a los derechos de usuarios y consumidores.

La mayoría de las actuaciones realizadas durante el año 2008 estuvieron vinculadas al seguimiento de la publicidad de anuncios insertados en prensa diaria de ámbito nacional, en atajar las prácticas relacionadas con el fraude y en continuar con las actuaciones de supervisión de soportes alternativos, especialmente el teletexto.

## Causas de las denuncias

La retirada de números telefónicos por parte de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional se debe a los siguientes motivos:

- **Anuncios por palabras.** 34,93 % del total.

Denuncias que versan sobre incumplimientos en las disposiciones del Código de Conducta en materia de publicidad de los servicios en prensa. Normalmente se trata de infracciones por no incluir la denominación del prestador del servicio, el precio de la llamada, o por no incluir la expresión “para mayores de 18 años” cuando se trata de servicios para adultos.

- **Teletexto.** 30,14% del total

Denuncias sobre incumplimientos de normas sobre publicidad en anuncios de servicios de tarificación adicional que se realizan en páginas del Teletexto

- **Servicios de contactos:** 10,05% del total.

Denuncias referentes a servicios para adultos. Se trata tanto de la infracción de normas sobre publicidad como de la ausencia de una locución inicial que informa sobre el tipo de servicios y el coste de la llamada

- **Fraudes – premios .** 9,09% del total.

Denuncias por la incitación al usuario a llamar a un servicio de tarificación adicional con diversos pretextos: haber sido agraciado con falsos premios, tener un aviso de recogida de paquetería en Correos, etc.

- **Ofertas laborales:** 5,74 % del total

Denuncias sobre servicios de ofertas de empleo. Suele tratarse de dilaciones indebidas de la llamada, sin que se preste un servicio real de ofertas de empleo.

- **Anuncios en televisión:** 2,87%% del total

Denuncias sobre incumplimientos de normas sobre publicidad en anuncios de servicios de tarificación adicional que se realizan soporte televisivo

- **Web.** 1,91% del total.

Denuncias sobre incumplimientos de normas sobre publicidad en anuncios de servicios de tarificación adicional que se realizan en páginas de internet

- **Videncia.** 1,44% del total.

Incumplimientos distintos de los anteriores producidos específicamente en servicios de videncia – tarot.

- **SMS.** 1,44% del total.

Denuncias sobre incumplimientos de normas sobre publicidad de vicios de tarificación adicional que se recibe en formato de SMS en el teléfono móvil.

- **Asistencia técnica.** 1,44% del total.

Denuncias sobre vulneración de los requisitos que contiene el Código de Conducta para que un servicio de asistencia técnica se pueda prestar a través de un número con tarificación adicional.

- **Varios:** 0,96%

Denuncias no catalogadas en los conceptos anteriores.

## Resumen de los datos de 2007

En 2007 la Comisión Permanente comprobó un total de 287 números telefónicos, del total de 432 denunciados, y propuso la retirada de 261, el 60,41% del total de números telefónicos. Asimismo, se archivaron las denuncias sobre 26 números telefónicos, el 6,01% del total de números denunciados.

La mayoría de las actuaciones realizadas durante el año 2007 estuvieron vinculadas al seguimiento de la publicidad de anuncios insertados en prensa diaria de ámbito nacional y en atajar las prácticas relacionadas con el fraude.

## Nuevos Códigos de Conducta

La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional aprobó el pasado mes de junio los Códigos de Conducta de los servicios

SMS Premium y líneas 905, cumpliendo de este modo la normativa reguladora de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, que prevé la sumisión de estos servicios, como servicios de tarificación adicional, a Códigos de Conducta.

El Código de Conducta de los SMS Premium garantiza que la publicidad de estos servicios sea legible y obliga a los prestadores a enviar mensajes informativos al usuario con el precio del servicio y la identificación de su responsable. Asimismo, incorpora normas específicas para la especial protección de los menores y referidas a concursos y a servicios de suscripción.

Por otra parte, los programas de televisión que utilizan números 905 deberán cumplir con la normativa sobre publicidad del Código de Conducta de los servicios de voz a través de prefijos de tarificación adicional.

Además, se prohíbe la utilización de números con tarificación adicional (a través de cualquiera de los prefijos que se utilizan) para los servicios de atención al cliente o posventa, vinculados a la adquisición de bienes o servicios.