



**RECOMANACIONS SOBRE ELS SMS *PREMIUM* I/O TELÈFONS DE TARIFACIÓ ESPECIAL (905) ANUNCIATS A TRAVÉS DE PROGRAMES 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 juliol de 2008

El Fòrum d'entitats de persones usuàries de l'audiovisual ha considerat oportú fer unes recomanacions adreçades a les persones usuàries en relació amb els SMS *premium* i els números de telèfon amb prefix 905, atesa la proliferació d'aquests serveis en els programes audiovisuals i/o anuncis publicitaris, fet que ha generat un volum de queixes arran de l'ús desmesurat que en fan els mitjans de comunicació audiovisual.

Fa uns anys, la generalització de l'ús dels telèfons de tarifació addicional mitjançant el prefix 806 per participar en concursos, programes d'entreteniment o per donar l'opinió va generar un gran nombre d'abusos i de perjudicis per 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 programes televisius i radiofònics han optat per substituir els telèfons amb prefix 806 pels de prefix 905. Aquests números són de tarifació especial, no addicional, i tenen un cost superior a l'habitual (molt similar al dels 806) i s'han d'utilitzar per gestionar trucades massives (per exemple, televot, enquestes) i no pas per participar en programes de ràdio i de televisió. Actualment, cal tenir present que, a diferència dels números de tarifació addicional –803, 806, 807 i 907–, els 905 no disposen d'una regulació que ofereixi garanties a les persones usuàries i consumidores.

D'altra banda, el gran desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació ha facilitat la proliferació d'un nou servei de missatges de text (SMS). Aquests serveis han propiciat l'aparició d'un nou tipus de serveis de tarifació addicional, pel qual les persones usuàries han de pagar una retribució a canvi d'un servei d'informació, de comunicació o de participació en un programa de ràdio o de televisió.

La utilització d'ambdós recursos de numeració –SMS i 905–, sense obligacions concretes associades a l'ús o bé al mal ús que se'n fa, ha comportat que hi hagi un grau elevat de desinformació entre 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 SMS *premium*?**

D'entrada, cal tenir present que hi ha dos tipus de missatgeria mòbil:

- Els SMS ordinaris o convencionals: que són únicament un mitjà de comunicació i no aporten cap servei de valor afegit.
- Els SMS *premium*: que aporten un servei de valor afegit al mòbil.

Els SMS *premium* són missatges de text que tenen associat algun servei especial (participar en un concurs, 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).

Actualment, en la prestació de serveis d'SMS *premium* intervenen diferents agents:

- Els proveïdors de continguts i aplicacions (gràfics, logotips, sons i melodies, jocs, xats, concursos i votacions)
- Els proveïdors de serveis, que són els qui proporcionen l'equipament físic i lògic
- Els operadors de telefonia mòbil, que ofereixen la connexió física

Les principals característiques dels SMS *premium* són les següents:

- Són números curts (de 4 xifres i acostumen a començar per 5XYZ o 7XYZ).
- Tenen un preu superior als missatges convencionals.
- Permeten accedir a un servei, participar i concursar en programes de ràdio i televisió, descarregar-se tons, logos, sintonies, imatges, així com donar-se d'alta en sistemes periòdics de recepció d'alertes (notícies, avisos, subscripcions, etc).
- Pot ser necessari enviar més d'un missatge per fer la descàrrega.

## **Què són els telèfons de tarifació especial (905)?**

Són telèfons precedits del prefix 905, i es caracteritzen per estar habilitats per a la gestió de trucades massives (com ara el televot o les enquestes) durant un període de temps determinat. No obstant això, a la pràctica, els mitjans de comunicació audiovisual els utilitzen per vehicular la participació de l'audiència en sorteigs, concursos i sondeigs d'opinió.

Sovint la informació que es facilita del preu de la trucada és molt minsa i la informació que apareix en la pantalla no és prou llegible ni identificable. El preu de la trucada oscil·la actualment entre 0,95 € i 1,60 €, més els impostos, segons si es truca des d'un telèfon fix o mòbil.

El Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç té previst aprovar pròximament una resolució per la qual els telèfons amb prefix 905 es convertiran en serveis de tarifació addicional i, per tant, se'ls aplicarà tota la normativa existent en aquest àmbit.

**Què cal fer abans d'enviar el missatge (SMS *premium*) o de fer una trucada mitjançant un telèfon de tarifació especial (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 participar en un concurs enviant un SMS 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 *premium* ni truqueu als telèfons 905 sense fer aquestes comprovacions:
  - a. Quin és el preu real del missatge SMS *premium* 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 *premium* 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.
6. Cal evitar la participació no responsable en concursos i jocs mitjançant telèfons de tarifació especial, SMS o qualsevol altre sistema que comporti el pagament mitjançant la repercussió en la pròpia 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 enviat el missatge o realitzada la trucada?**

1. Fixeu-vos si un cop enviat el missatge o realitzada la trucada s'ha activat un servei d'alerta o bé un servei de subscripció, en virtut dels quals començareu a rebre missatges SMS *premium* 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.

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 la nova regulació dels SMS *premium*?

Moltes de les recomanacions anteriors no seran necessàries a partir del 14 de novembre de 2008, data en què entrarà en vigor la nova normativa, ja que:

- 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 €.

- Es garanteix el dret de desconnexió dels serveis de tarificació addicional.
- Per sol·licitar un servei no es pot exigir a les persones usuàries que enviïn dos o més missatges consecutius.
- Hi haurà procediments establerts per donar-se d'alta i de baixa del servei.
- Serà obligatori facilitar informació sobre la identitat del prestador del servei d'SMS premium, el tipus de contingut i el preu final amb l'IVA inclòs del servei subministrat.
- La persona usuària rebrà un missatge gratuït de confirmació de la participació en el concurs, la votació, el sorteig...
- S'haurà de demanar la confirmació prèvia de la persona usuària en els serveis superiors a 1,2 €, de subscripció i d'adults (que comencin per 3, 79 i 99). La manca de confirmació al missatge de sol·licitud s'entendrà com una renúncia a rebre el servei.

- En el cas que hi hagi discrepàncies, les persones podran no abonar en la factura de telèfon la part corresponent als SMS premium.
- Els operadors titulars dels números seran responsables dels serveis i dels continguts subministrats.
- Les persones afectades també podran presentar les seves reclamacions davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

## **RECOMANACIONS ALS PRESTADORS DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL**

1. Els prestadors de serveis de televisió han d'informar del preu de la trucada o del missatge amb l'IVA inclòs, de les condicions mínimes de participació en els concursos, sorteigs, votacions... (selecció de trucades, premis, funcionament del joc, data i edat límit de participació, temps en què estaran operatives les línies) i de les limitacions, en el cas que n'hi hagi.

Tota aquesta informació s'ha de proporcionar a través d'una sobreimpressió a la pantalla amb una mida i una durada suficients que permeti a la persona teleespectadora llegir còmodament la informació esmentada, i/o bé mitjançant l'exposició del conductor/a del programa de forma reiterada.

2. Pel que fa a les emissions radiofòniques, les dades esmentades en la recomanació anterior s'especificaran de forma oral.
3. Incorporar en els webs dels programes les informacions relatives a les condicions de participació, les bases dels concursos, etc. de forma molt més detallada.
4. Facilitar, alternativament, la participació de les persones teleespectadores i/o oients a través dels webs dels programes.
5. Establir mecanismes de control perquè els telèfons i els SMS estiguin desactivats quan no s'admeti participar-hi, i informar les persones usuàries d'aquesta limitació; en cap cas no es cobraran aquestes trucades ni missatges.
6. Defugir de la incitació a realitzar trucades i/o enviar SMS especialment en el cas de menors i durant la programació infantil.
7. Cada vegada que s'inciti a participar en un joc, concurs i/o sorteig, el conductor/a del programa haurà d'informar de les seves condicions i limitacions amb la finalitat que les persones usuàries disposin de tota la informació sobre la mecànica per participar-hi.
8. Verificar en els anuncis publicitaris de serveis de subscripció i/o descàrrega (música, logos, tons, jocs...) 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.

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.
12. Identificar el responsable del prestador de serveis: en la televisió a través d'una la ràdio, fent-ne una locució clara i senzilla.