

SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL: LÍNEAS 800 Y 907

# Diferentes servicios, distintos costes

Asesoramiento legal y médico, información meteorológica, participación en concursos, compra telefónica o sexo son algunos de los servicios que se ofrecen a través de los llamados servicios de tarificación adicional, o lo que es lo mismo, de los números que comienzan por 803, 806, 807 ó 907, este último, de uso exclusivo en Internet. Los prefijos actuales sustituyeron en octubre de 2003 a los 903 y 906, en funcionamiento desde 1992, debido al desenmascaramiento de algunos fraudes y al desconocimiento popular sobre sus tarifas. Con el cambio, las líneas y sus diferentes servicios han quedado más definidas, pero también ha aumentado su precio hasta alcanzar los 3,5 euros por minuto. En contra de lo esperado, las quejas no han desaparecido. De las 12.000 reclamaciones recibidas durante 2005 en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, más de 1.000 hacían referencia a alguno de estos números. Conviene conocer algunos datos para saber diferenciar entre cada línea y evitar así sorpresas desagradables.



PARA EVITAR SORPRESAS, EL USUARIO DEBE CONOCER SUS DERECHOS Y EL COSTE DE LAS LLAMADAS A ESTOS NÚMEROS

- En el comienzo de cada llamada deben informarle de la identidad del titular y del número llamado, del precio máximo por minuto, incluidos los impuestos, tanto de red fija como de la móvil y de si está dirigido a mayores de 18 años.
- La duración máxima de esta información será de 15 segundos, y únicamente se facturará el establecimiento de llamada. No deben comenzar a tarificar hasta pasados 5 segundos desde la finalización de la locución.
- La duración máxima de la llamada establecida por el Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional (803, 806, 807 y 907) es de 30 minutos. Los servicios orientados a un público infantil y juvenil en el 806 no rebasarán los 8 minutos, y los concursos y sorteos con idéntico prefijo no superarán los 5 minutos. El prestador del servicio deberá cortar de forma automática la comunicación una vez concluido el tiempo máximo.

**Medidas de protección**

- Debido a su contenido, en la mayoría de las ocasiones sólo para adultos, y a su elevado

coste, la normativa reconoce el derecho de los abonados al servicio telefónico (tanto fijo como móvil) a la desconexión de los servicios de tarificación adicional con los prefijos 803, 806 y 807. Los operadores deben atender las peticiones de desconexión de estos servicios en un plazo máximo de diez días desde la fecha en que lo solicite.

- Las llamadas a los números 907, correspondientes a servicios de tarificación adicional de acceso a través de Internet, se encuentran por defecto inhabilitadas para el usuario, y sólo podrán acceder a este servicio quienes lo hayan solicitado expresamente. Estos usuarios podrán pedir la baja de este servicio en cualquier momento, en las mismas condiciones que para el resto de servicios de tarificación adicional.

**803, 806 y 807**

- El coste de estas llamadas lo paga el usuario. El minuto puede costar hasta 3,45 euros si la llamada se realiza desde un móvil.
- La diferencia entre los tres prefijos radica en el contenido. Las líneas 803 han quedado establecidas para mayores de 18 años y asuntos referentes a líneas eróticas, ciencias ocultas, contactos o relaciones, etc. Los 806 acogen servicios de ocio y entretenimiento, como juegos y concursos, y el prefijo 807 está destinado a servicios profesionales como asesoría legal, abogados, psicólogos, médicos, etc.

- En el coste de la llamada también influye la cifra que sigue a estos prefijos. No cuesta lo mismo si van seguidos por un 3, un 4, un 5 ó un 6 ó 7, (por ejemplo: la llamada a un 803 3... cuesta 0,70 euros por minuto, mientras que la misma llamada realizada a un 803 7.. costaría 1,30 euros) y, es más, si la cuarta cifra (803 9..) es un 8 o un 9 el coste se dispara. Por ello, lo importante es saber dónde se llama y el gasto que supondrá hacerlo.

**907**

- El prefijo 907, exclusivo de Internet, está destinado a servicios profesionales de ocio y de entretenimiento, y contenidos para adultos.
- Sólo se puede acceder a esta numeración a través de la red telefónica básica, la conexión tradicional, no por banda ancha ni cable.
- La marcación a este prefijo está por defecto inhabilitada por los operadores, para acceder a la misma es necesaria su solicitud al proveedor del servicio. ◀

**LOS OTROS 900...**

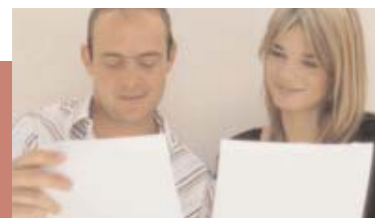
- **900. Servicio de cobro revertido automático.** Son las únicas de carácter gratuito para el usuario llamante.
- **901. Servicio de tarificación compartida.** El coste de la comunicación se comparte entre llamante y llamado. Con independencia de su situación geográfica, al usuario llamante se le factura únicamente el coste de una llamada metropolitana.
- **902. Número Universal.** El coste íntegro de la llamada es facturado a quien la realiza. El precio es menor que el de una llamada interprovincial, pero más caro que el de una local.
- **904. Telefonía personal.** Permite al cliente recibir llamadas dirigidas a su número personal con independencia de una ubicación, nacional o internacional, que el que telefona no tiene por qué conocer. Por ello, la persona que realice la llamada abonará una tarifa de llamada provincial y la diferencia se le cargará al cliente.
- **905. Línea encuesta y tratamiento de llamadas masivas.** Permite contabilizar las llamadas a números prefijados para encuestas y regular el flujo de llamadas hacia esos números para evitar saturaciones. Algunas modalidades del servicio retribuyen al cliente por cada llamada recibida. No cuesta lo mismo un 905 seguido de un 1 que acompañado de un 5.

## La aseguradora del teléfono móvil hizo caso omiso de la solicitud de baja

→ **Lo que pasó.** Hace dos años compré un teléfono móvil y me aconsejaron asegurarlo con otra empresa. Tras un año de vigencia de la póliza, recibí una llamada para renovarlo pero les dije que no me interesaba y solicité que me dieran de baja. Sin embargo, han hecho caso omiso de mi petición. Les he llamado en tres ocasiones para que me devuelvan el dinero que me han cobrado indebidamente y para que me den de baja. Se lo he notificado también por correo certificado y siguen sin hacerme caso. ¿Qué puedo hacer?

→ **Qué hacer.** En general, la duración de un contrato de seguro es la que se determina en la póliza, con un máximo de diez años, si bien pueden establecerse prórrogas anuales. Si la duración pactada del contrato es de un año, las partes (tomador del seguro y aseguradora) pueden rechazar la prórroga mediante una notificación escrita a la otra parte dos meses antes de la conclusión del período del seguro en curso. El afectado no notificó por escrito la solicitud de baja dentro del plazo establecido (al menos, dos meses antes del vencimiento de la póliza), ya que comunicó su deseo de no continuar cuando el día del vencimiento estaba muy próximo. De todos modos, la compañía aseguradora debería haberle informado de que su solicitud estaba fuera de plazo y que, por ello, no era aceptada.

Sugerimos que, en esta situación concreta, se evite la próxima prórroga comunicándolo a la aseguradora en plazo por fax y correo certificado. Si desea seguir con la reclamación, difícilmente prosperará salvo que no haya sido informado por escrito de la facultad de prórroga. La ley dice que en el contrato debe figurar su duración. Si no tuvo información escrita sobre la prórroga anual o si figura inserta en las condiciones generales o particulares que se añaden a la póliza pero no han sido firmadas por el usuario, no pudo tener conocimiento de la posibilidad de prórroga. En este caso, sería aplicable el principio "pro asegurado", de la Ley del Contrato de Seguro y de la Ley 26/1984, de 19 de julio, de Consumidores y Usuarios, y podría defender que el contrato venció al año sin posibilidad de prórroga y reclamar la devolución del dinero.



## La comunidad de propietarios no remitió el acta de la reunión

→ **Lo que pasó.** En la última Junta de Propietarios de mi inmueble se han tomado acuerdos de importancia y se ha levantado acta de un asunto que afecta a mi esposa (lesiones por golpe producido por ascensor de la comunidad) y que se halla en los juzgados. A pesar de que ha transcurrido casi un mes, aún no hemos recibido el acta. La he solicitado por escrito al presidente y al administrador, pero sin éxito. ¿Puedo actuar legalmente en el supuesto de que se nieguen a facilitarme lo solicitado?

→ **Qué hacer.** El Acta de las reuniones de comunidad debe ser remitida a los propietarios (artículo 19 de la Ley de Propiedad Horizontal) en el domicilio señalado para citaciones y notificaciones, que suele ser el propio piso o local en el edificio. Además, el administrador debe custodiar la documentación de la comunidad a disposición de los propietarios (artículos 19 y 20.e de la Ley de Propiedad Horizontal). Cuando se niega a facilitar al propietario la consulta del Libro de Actas o el acceso a la documentación de la comunidad, está incumpliendo las obligaciones que le impone la ley. En estos casos, el propietario afectado debería solicitarlo por escrito al presidente y al administrador, gestión ya realizada. Si lo ha hecho por carta ordinaria, se recomienda que reitere su solicitud por buro fax certificado con acuse de recibo. Además, en la próxima reunión puede ponerlo en conocimiento de la Junta de Propietarios para que la reclame al administrador.

Si no obtiene respuesta a su petición podrá acudir a los tribunales interponiendo lo que se denominan Diligencias Preliminares frente a quien tenga en su poder el acta. Necesitará un abogado que le asista en estas diligencias y, como son diligencias preparatorias de juicio, en la solicitud al Juzgado deberá expresar sus fundamentos, su interés legítimo y justa causa respecto al objeto del juicio que se quiera preparar. En el caso citado, como el asunto de las lesiones de la esposa del afectado se encuentra en los tribunales, le sugerimos que hable con el abogado que defiende sus intereses por si se estuviera a tiempo, en ese mismo juicio, de realizar el requerimiento a la comunidad a aportar a ese juicio el Libro de Actas o el acta de su interés.

**CONSULTORIO**  
Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema.

- Tras estudiar las posibilidades de actuación CONSUMER EROSKI sugiere a sus lectores la opción que sus servicios jurídicos consideran más conveniente para cada caso concreto. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.
- Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso.
- La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

# SENTENCIAS



### Un caso similar puede merecer sentencia distinta

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e incluso el tribunal que sea competente en la causa, pueden determinar fallos distintos.

#### La constructora entrega con retraso una vivienda

Unos consumidores adquirieron una vivienda en construcción con una fecha aproximada de entrega recogida en el contrato que, lejos de cumplirse, se demoró diez meses. Durante ese tiempo los compradores tuvieron que alquilar una vivienda, gasto del que no se quiso hacer cargo el vendedor, por lo que el caso acabó en tribunales. La Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, en sentencia de 21 de marzo de 2005, falló a favor de los compradores. Argumentó que la expresión en el contrato de que la entrega se haría "aproximadamente en junio de 2002" no restaba validez a esta exigencia, toda vez que el adverbio "aproximadamente" significa "con proximidad, con corta diferencia", y parecía evidente que una demora de diez meses excedía esa corta diferencia temporal pactada. Rechazó también la tesis de plazo orientativo utilizada por el vendedor, al considerarla cláusula abusiva conforme a la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios, que da ese carácter a las cláusulas en las que se consignan fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional. Por todo ello, condenó a la vendedora a indemnizar con 3.768 euros, más los intereses legales, y a pagar las costas.



#### La agencia de viajes no se hace cargo de las deficiencias del viaje contratado



Unos ciudadanos contrataron en una agencia un viaje combinado a Venezuela. Al llegar, el hotel no ofrecía la calidad pactada y, el día de regreso a casa el vuelo fue cancelado. Preocupados por la noticia del agravamiento inesperado de la salud de un familiar, concertaron la vuelta con otra compañía aérea. Ante la negativa de la agencia a asumir responsabilidades, los afectados llevaron el caso a los tribunales.

La Audiencia Provincial de Guadalajara, en sentencia de 4 de febrero de 2005, falló a su favor. En su razonamiento, el tribunal argumentó que la agencia estaba obligada a garantizar la prestación de los servicios ofrecidos, lo que incluía la calidad del hotel. Respecto al vuelo de regreso, rechazó la excusa de la agencia de que la cancelación se debió al golpe de Estado que se vivió en el país. El juez constató que durante todos esos días se mantuvieron los vuelos con normalidad, salvo el del día en que debían regresar a Madrid, que fue precisamente cuando se instauró de nuevo el gobierno del presidente depuesto por el frustrado golpe. No se trataba por tanto de un adelanto en la fecha del regreso, sino de cumplir con lo pactado.

#### El centro escolar no protegió a una alumna acosada por sus compañeros

Una niña de diez años sufrió acoso y malos tratos, infligidos por compañeros del colegio público al que iba cada día. Ante la pasividad del centro, los padres la cambiaron de centro escolar y comenzaron acciones penales contra los acosadores.

Tras quedar probados los malos tratos psicológicos, solicitaron sin éxito a la Consejería de Educación de Castilla-La Mancha una indemnización por el daño padecido. Los padres recurrieron y el Juzgado de lo contencioso administrativo de Albacete, en sentencia de 19 de septiembre de 2005, falló a favor de los demandantes y condenó a la Administración a indemnizar con 2.000 euros los daños psicológicos, además de los gastos médicos (1.295 euros). Consideró probado que la situación de ansiedad y el trastorno adaptativo que sufría la niña fue comunicado a la dirección del centro que, aun así, no adoptó medida alguna. Y concluyó que a causa de la actitud de carácter omisivo y en ocasiones permisivo del centro se produjeron los daños morales que sufrieron la menor y sus padres, y que esta actitud, en un servicio público tan relevante como es el de la educación de una niña en pleno proceso de formación emocional y de relación con sus semejantes, genera responsabilidad patrimonial.

