

Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional (códigos 803, 806 Y 807)

De aplicación a los contratos firmados entre, Quirogar Gestión, SL y el Cliente

Prefacio

1.1 Introducción:

1.1.1 El presente Código de Conducta tiene por objeto la protección de los derechos de los usuarios. Tendrá, asimismo, especial sensibilidad para con los derechos de los colectivos sociales denominados vulnerables: Menores, personas mayores, discapacitados. Velará para que no se quebrante ninguno de los derechos fundamentales reconocidos en nuestro ordenamiento jurídico.

1.1.2 Este Código de Conducta tiene por finalidad amparar los servicios de tarificación adicional, prestados tanto por telefonía fija como móvil, a través de los códigos 803, 806 y 807; así como los que se presten a través de otros códigos distintos a los mencionados, que sean calificados como servicios de tarificación adicional por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

1.1.3 Este Código tiene carácter vinculante para todos los prestadores de servicios telefónicos con tarificación adicional, así como para los operadores de telecomunicaciones, debiendo formar parte de los contratos tipo firmados entre ambas partes. Dicho Código se aplicará de conformidad con las reglas de buena fe.

1.1.4 El objetivo de este Código es fijar reglas obligatorias de actuación y comportamiento para el desarrollo de los servicios denominados de tarificación adicional en todo el territorio nacional, en beneficio de la protección de los derechos de los usuarios y el libre ejercicio del comercio dentro del marco de la legislación vigente.

1.1.5 Este Código de Conducta cuidará por la correcta prestación y calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

1.2 Definiciones y responsabilidades.

1.2.1 Se entiende por "servicios de tarificación adicional" aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica y añadida al coste del servicio telefónico disponible al público; por la prestación de servicios de información o de comunicación determinados.

1.2.2 A efectos de este Código de Conducta se entiende por prestador de servicio, aquella persona física o jurídica, pública o privada que suministre servicios de información o comunicación, y que haya celebrado un contrato con un operador que disponga del correspondiente título habilitante de conformidad con la legislación vigente.

1.2.3 Se entiende por "operador", a la persona física o jurídica que voluntariamente preste o vaya a prestar al público el servicio telefónico soporte de los servicios de tarificación adicional, y posea el correspondiente título habilitante de conformidad con la legislación vigente.

1.2.4 Se entenderá por "menú inicio" o introductorio en este Código, en los servicios de voz, la locución que los prestadores de servicios realizan una vez que se efectúe el descolgado de la llamada. Deberá indicar a los usuarios aquella información que se especifica en este Código de Conducta. Para los supuestos de Internet, se entenderá como "menú inicio" o "introductorio" la información a prestar en la pantalla de inicio de los servicios.

1.2.5 Los prestadores de servicios serán los responsables de que el contenido y la promoción de los servicios, los produzcan o no ellos mismos, cumplan con las estipulaciones de este Código de Conducta, así como con la legislación vigente en cada momento.

1.2.6 Los prestadores de servicios estarán obligados a respetar la Clasificación de los servicios que la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional determine, en función de las atribuciones que esta Comisión tiene atribuidas mediante norma.

Los operadores, por su parte, estarán obligados a conocer y comunicar la referida Clasificación de servicios.

1.2.7 En los supuestos en los que la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional emita un informe, en el que se valore que se ha producido un incumplimiento, por parte del prestador de servicios, de las disposiciones contenidas en el Código de Conducta, el operador estará obligado a retirar el número telefónico de tarificación adicional contratado por el prestador del servicio.

1.2.8 El prestador de servicios de tarificación adicional aplicará los recursos técnicos y humanos necesarios, para eliminar todo tiempo de espera innecesario al usuario, y no utilizará recursos de dilación durante la prestación del servicio. Asimismo, será el responsable de cortar la comunicación de forma automática una vez transcurrido el tiempo máximo fijado para cada servicio.

Este Código velará que la prestación de los servicios de información y comunicación son los efectivamente prestados.

1.2.9 El prestador de servicios se obliga a no fomentar la utilización indiscriminada de los servicios de tarificación adicional, así como a evitar fomentar el consumo por el consumo.

2. Normas de publicidad comunes para todos los Servicios tarificación, adicional

2.1 Ámbito y definiciones:

2.1.1 Las siguientes estipulaciones se aplicarán a todas las formas de publicidad cuya intención sea, directa o indirectamente, incentivar y promocionar la utilización de los servicios de tarificación adicional. Asimismo, serán de aplicación a cualquier soporte o medio difusor utilizado por el prestador de servicios de tarificación adicional.

2.1.2 Las palabras "publicidad" o "anuncio" utilizada en este Código cubrirán todas las formas de promoción y comunicación de oferta del servicio.

2.1.3 El prestador de servicios deberá ser siempre identificable por sus usuarios, de tal forma que éstos puedan ponerse en contacto con él sin dificultades. El prestador del servicio podrá optar por las siguientes opciones de identificación: Nombre de la persona física o jurídica titular del servicio, o identificación de su domicilio a efectos de notificación.

2.1.4 Los prestadores de servicios serán siempre responsables de asegurarse que el material promocionado relacionado con sus servicios, cumple con las estipulaciones de este Código.

2.1.5 Los servicios ofertados por el prestador, que en su propio contenido anuncien otros servicios similares o distintos, estarán sometidos a lo estipulado en este Código.

2.1.6 La publicidad realizada por los prestadores de servicios de tarificación adicional, se registrará y deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de publicidad.

2.1.7 Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales, que previamente no hayan sido solicitadas expresamente por los destinatarios de las mismas.

2.2 Información relativa a precios:

2.2.1 El prestador de servicios especificará claramente la información relativa al precio en todo material de promoción, cualquiera que sea el medio o el soporte utilizado. En concreto se deberá informar acerca del precio máximo por minuto de llamada, con independencia del día y de la franja horaria, en todos los anuncios en prensa, radio, televisión o en cualquier otro soporte publicitario.

El referido precio máximo por minuto se deberá indicar reflejando el importe del acceso al servicio desde teléfonos de la red fija y desde teléfonos de la red móvil. Habida cuenta de la diversidad de operadores de red fija y de red móvil, y al objeto de simplificar y unificar el mensaje a los usuarios, se considerará, a efectos de este Código de Conducta, que el precio máximo por minuto a comunicar sea el que, en cada momento, tengan fijado los operadores dominantes de red fija y de red móvil.

El precio deberá expresarse claramente, de tal forma que su conocimiento o apreciación sea perceptible para el usuario, sin que éste necesite realizar ningún esfuerzo para su comprobación. En caso de presentación gráfica o visual del anuncio, la información relativa a precios deberá presentarse de modo estático, y en caracteres adecuados para su perfecta visualización.

2.2.2 Con el fin de que el consumidor pueda apreciar el coste real de cada uno de los servicios a los que puede acceder, la información relativa a precios deberá presentarse exhibiendo el precio por cada minuto, impuestos incluidos, de modo que no requiera mayor indagación.

2.2.3 La información sobre precio máximo por minuto de llamada deberá ser emitida telefónicamente en el momento de iniciarse la comunicación con un servicio de tarificación adicional, si se trata de servicios de voz, o bien mostrarse gráficamente en pantallas en color y caracteres adecuados, cuando se trate de servicios prestados sobre sistemas de datos (por ejemplo Internet). El coste de los servicios de tarificación adicional se deberá facilitar en el menú de inicio.

El menú de inicio o de introducción al servicio elegido por los usuarios, se ajustará a la siguiente fórmula: "El coste de este servicio es de X euros o fracción de euros por minuto si se llama desde un teléfono de la red fija y de Y euros o fracción de euros si es de la red móvil, impuestos incluidos".

En aquellos casos en que la tarificación del servicio se realice por llamada, en el menú inicio se indicará el coste total de la llamada, impuestos incluidos.

2.2.4 La facturación remitida por los operadores a los abonados, relativa a las llamadas realizadas a los servicios de tarificación adicional, se presentará de forma detallada.

2.3 Contenidos:

2.3.1 El material promocional o publicitado deberá presentarse de forma que cualquier persona pueda identificarlo, sin necesidad de tenerlo que analizar con minuciosidad, para saber que se trata de anuncios de un servicio de tarificación adicional.

2.3.2 Los anuncios no deberán causar o difundir ofensa alguna o engaño ni contravenir la legislación vigente.

2.3.3 Aquellos servicios prestados que contengan publicidad de productos o servicios mediante la cual se ofrecen a los usuarios promociones, ofertas, descuentos, regalos o similares, deberán indicar en la publicidad realizada, el tiempo de duración de tales beneficios o ventajas para el consumidor.

3. Normas de funcionamiento para la totalidad de los Servicios de Tarificación Adicional

3.1 Principios generales de los servicios prestados mediante esta modalidad:

3.1.1 Los servicios de tarificación adicional no deberán:

a) Inducir o promover discriminación sexual, racial o religiosa o cualquier otra vulneración de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidas por la Constitución Española y el resto del ordenamiento

jurídico.

b) Inducir o incitar a actuar de forma ilegal.

c) Llevar a conclusiones erróneas a consecuencia de su inexactitud, ambigüedad, exageración, omisión o similares.

d) Inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor, o explotar situaciones de necesidad.

e) Inducir o incitar a cualquier persona a involucrarse en prácticas peligrosas de riesgo, o que atenten contra la salud o el equilibrio psíquico.

f) Infringir las normas legales o reglamentarias sobre el secreto de las comunicaciones, propiedad intelectual, derecho al honor y a la intimidad personal o familiar, o cualquier otra disposición aplicable a la naturaleza del servicio.

g) Contener información falsa o caduca.

h) Retrasar su inicio o prolongarse de forma poco razonable.

3.1.2 Los servicios prestados a través de los sistemas de servicios de tarificación adicional, tendrán como duración máxima treinta minutos.

3.1.3 Los servicios que incorporen solicitud de información personal o datos de carácter personal, incluyendo nombre, domicilio u otros datos, deberán ser adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a la finalidad para la que se recaben, manifestar con claridad para qué se solicita dicha información, indicando cualquier destino que se vaya a dar a la información solicitada sin perjuicio del derecho del usuario a retirar los datos.

Los prestadores de servicios de tarificación adicional respetarán expresamente los derechos contenidos en la legislación sobre protección y automatización de datos de carácter personal.

3.1.4 Cuando la conexión de un servicio de tarificación adicional se realice a través de un sistema de datos, como por ejemplo Internet, nunca podrá efectuarse sin el consentimiento expreso del usuario, una vez que se le haya informado de la posible conexión a ese servicio de su precio y de la identidad del prestador de ese servicio. Además, el prestador del servicio está obligado a informar al usuario sobre el procedimiento para dar fin a la comunicación con el servicio de tarificación adicional, el momento exacto en que ésta se producirá y, en su caso, el procedimiento necesario para restablecer la comunicación a través del número de conexión inicial del usuario.

3.1.5 Los servicios no deberán suponer explotación o atentar contra la intimidad de ninguna persona mentalmente discapacitada, desequilibrada o cualquier otra persona vulnerable, debiéndose tener en cuenta la especial protección que necesitan dichas personas.

3.2 Modalidades y clasificación de la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional: 3.2.1 Los prestadores de servicios aplicarán a los códigos de acceso la Clasificación de los servicios que se apruebe por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que formará parte íntegra de este Código de Conducta.

3.2.2 Los servicios de tarificación adicional, en función de los contenidos básicos que proporcionan, se clasifican en las siguientes modalidades:

3.2.2.1 El código 803 estará destinado a prestar la modalidad de servicios exclusivos para adultos.

3.2.2.2 El código 806 se destinará a servicios de ocio y entretenimiento.

3.2.2.3 El código 807 estará destinado a servicios profesionales.

3.2.3 Los servicios prestados bajo el código 803, serán los denominados servicios exclusivos para adultos, y deberán cumplir especialmente las siguientes normas:

3.2.3.1 Se prestarán u ofrecerán servicios de información o comunicaciones que tendrán como destinatarios personas mayores de dieciocho años exclusivamente.

En este código estarán incluidos cualquier servicio prestado, que por su contenido o por su presentación, ofrezca comunicaciones o mensajes que puedan dañar la sensibilidad o las buenas costumbres de los usuarios, según los criterios que se aprueben para la Clasificación de los servicios.

3.2.3.2 En esta modalidad de servicios se indicará de forma específica su total prohibición a menores de dieciocho años en el menú inicio. Asimismo, toda promoción o publicidad realizada deberá contener la frase "Sólo para mayores de 18 años.

3.2.3.3 El prestador del servicio controlará, siempre que sea posible, mediante los sistemas pertinentes de autocontrol, que los demandantes de estos servicios no sean menores de dieciocho años.

La publicidad de este tipo de servicios deberá realizarse en aquellos medios o soportes que no tengan como posibles destinatarios el colectivo infancia o juventud.

3.2.3.4 La publicidad que se efectúe del código 803 podrá ser realizada en los siguientes medios publicitarios y en las siguientes horas del día:

3.2.3.4.1 Televisión y radio de veinticuatro a siete horas.

3.2.3.4.2 Revistas o publicaciones destinadas para adultos.

3.2.3.4.3 Servicios de anuncios clasificados o por palabras de los periódicos de ámbito nacional o local, sin representación icónica ni referencia argumental obscena.

3.2.3.4.4 En los demás medios y soportes, siempre y cuando, no tengan como posibles destinatarios, atendiendo a su difusión y contenido, la juventud o la infancia.

3.2.3.5 Los servicios prestados bajo este código tendrán una duración máxima de treinta minutos.

3.2.3.6 La configuración del servicio bajo el código 803, deberá respetar todas las estipulaciones contenidas en este Código de Conducta, en especial las relativas a la información de precios y la promoción o difusión de los

servicios, así como los usuarios que acceden al mismo.

3.2.4 Los servicios prestados bajo el código 806, serán los denominados servicios de ocio y de entretenimiento, y deberán cumplir especialmente las siguientes normas:

3.2.4.1 En este código los prestadores de servicios podrán ofrecer comunicaciones o contenidos vinculados al ocio y al entretenimiento. En su configuración, a efectos de información a los potenciales usuarios, en todo soporte publicitario deberá realizar una recomendación relativa a la edad de los destinatarios a los cuales se destina el servicio. 3.2.4.2 En aquellos supuestos que el servicio esté destinado a personas mayores de dieciocho años, se indicará de forma específica su total prohibición a menores de dieciocho años en el menú inicio.

Toda promoción o publicidad realizada, para este supuesto, deberá contener la frase: "Sólo para mayores de 18 años", y atender a los criterios publicitarios contenidos en el apartado 3.2.3.4.4.

3.2.4.3 El prestador de servicios que realice un concurso o sorteo, independientemente del medio de comunicación utilizado, deberá realizarlo bajo este código.

Todo concurso o sorteo que se realice a través de un servicio de tarificación adicional, sea mediante sistemas de pericia del usuario, mediante una combinación aleatoria o cualquier otra modalidad, deberá contar con las pertinentes bases que regulen su funcionamiento. Las bases de los concursos o sorteos, así como la resolución de los mismos, deberán estar depositadas ante un notario u organismo público competente de modo que sean fácilmente accesibles a los usuarios.

Los concursos o sorteos no deberán tener una duración superior a cinco minutos. 3.2.4.4 Los servicios prestados bajo este código tendrán una duración máxima de treinta minutos, excluidos los concursos y sorteos Sin embargo, la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional podrá acotar la duración de estos servicios, dependiendo del tipo de prestación que se trate.

3.2.4.5 La configuración del servicio bajo el código 806, deberá respetar todas las estipulaciones contenidas en este Código, en especial las relativas a la información de precios y contenidos.

3.2.5 Los servicios prestados bajo el código 807, serán los denominados servicios de profesionales, y deberán cumplir especialmente con las siguientes normas:

3.2.5.1 Los servicios que proporcionen servicios de profesionales, deberán especificar en su menú inicio la fuente de información, experto o persona cualificada, el prestador del servicio y sus datos registrales.

3.2.5.2 Aquellos servicios proporcionados por profesionales o expertos que para el ejercicio de su actividad vienen obligados a pertenecer a un Colegio Profesional, deberán informar sobre el título académico oficial o profesional con el que cuenten, y dejar constancia del número de colegiación del profesional responsable.

3.2.5.3 También tendrán consideración de servicios profesionales los relativos a otras actividades empresariales, profesionales o artísticas no contempladas en el punto anterior.

3.2.5.4 Se podrán ofrecer, también, a través de este código servicios de información de las administraciones pública u organismos públicos vinculados o dependientes de ellas. Las Administraciones públicas u organismos vinculados o dependientes de ella que vayan a prestar servicios de tarificación adicional deberán cumplir los requisitos previos que les sean exigidos legalmente para su prestación.

3.2.5.5 Los servicios profesionales que se presten mediante el código 807 deberán cumplir los requisitos legales exigidos para la misma actividad, prestada fuera del ámbito de aplicación del presente Código de Conducta.

3.2.5.6 Cuando un servicio especializado incluyese asesoramiento médico y/o psicológico, deberá indicarse en el menú inicio que el usuario no deberá seguir dicho consejo sin consultarlo antes con un profesional de la salud debidamente titulado o acreditado. 3.2.5.7 Los servicios prestados bajo este código tendrán una duración máxima de treinta minutos. Sin embargo, la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional podrá acotar la duración de estos servicios, dependiendo del tipo de prestación que se trate.

3.2.5.8 La configuración del servicio bajo el código 807, deberá respetar todas las estipulaciones contenidas en este Código, en especial las relativas a la información de precios, las específicas para su prestación y los contenidos.

3.3 Servicios destinados a la infancia y juventud:

3.3.1 Tendrán la consideración de infantil y juvenil todos los servicios, que tanto en su conjunto como en parte, estén dirigidos a personas menores de dieciocho años.

Se entiende que cualquier servicio promovido a través de una publicación o medio orientado a un público infantil o juvenil está dirigido a estas personas.

3.3.2. Los prestadores de este tipo de servicios tendrán especial cuidado en respetar los derechos de los menores, en particular:

3.3.2.1 No se deberá incrementar la duración de la llamada artificialmente.

3.3.2.2 Deberá indicarse y advertirse que se precisa el consentimiento de los padres o tutores y/o titular del teléfono para el uso del servicio.

3.3.2.3 Los servicios dirigidos a la infancia y juventud que duren más de un minuto deben estar precedidos de un pequeño informe, de menos de veinte segundos, que indique de forma clara que el servicio sólo debería ser utilizado con el consentimiento de la persona titular del teléfono desde el que se llama.

3.3.2.4 Deberá cuidarse el vocabulario que se utilice en el servicio y no se utilizarán palabras malsonantes o

despreciativas.

3.3.2.5 No deberán animar a la utilización de otros teléfonos de tarificación adicional durante la prestación del servicio.

3.3.2.6 No deberán explotar su credulidad o falta de experiencia.

3.3.3 Estos servicios no podrán tener una duración de más de ocho minutos y su terminación deberá realizarse de forma automática por el prestador del servicio.

3.3.4 Irán precedidos de información sobre su coste por minuto y se comunicará, asimismo, en el menú inicio, que la facturación será remitida al abonado.

3.3.5 El horario de funcionamiento de estos servicios será entre las ocho y las veinticuatro horas.

3.3.6 Los servicios de tarificación adicional velarán la protección del menor, por no crear o potenciar hábitos consumistas.

4. Resolución, de conflictos

4.1 Todas las reclamaciones derivadas del incumplimiento del presente Código de Conducta, que impliquen perjuicios económicos para los usuarios, podrán resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

5. Aplicación, e interpretación, del código

5.1 La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA) será la encargada de la aplicación, modificación e interpretación del presente Código de Conducta.

5.2 La Comisión Permanente de la CSSTA tendrá las siguientes funciones:

a) Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta.

b) Presentación al Pleno, para su aprobación, de cualquier modificación del Código de Conducta, en el supuesto que ello fuera necesario.

c) Elaboración de informes vinculantes relativos a los incumplimientos del Código de Conducta por parte de un prestador de servicios.

d) Dar asistencia a los reclamantes para que dirijan sus denuncias o quejas a los organismos o instituciones que sean competentes en la materia.

e) Elaboración y presentación al Pleno de un informe anual relativo a los trabajos realizados por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

f) Así como cuantas otras le sean atribuidas.

6. Disposición transitoria:

Las disposiciones contenidas en el presente Código de Conducta, con excepción de las referidas a la Clasificación de los Servicios de Tarificación Adicional, serán de aplicación a los códigos 903 y 906, hasta tanto estos sean sustituidos por los nuevos 803, 806 Y 807.

Clasificación de los Servicios de Tarificación Adicional

La Resolución de 16 de julio de 2002, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y el Código de Conducta, que regula las buenas prácticas de los servicios de tarificación adicional, establece una ordenación de los servicios a ofrecer por los prestadores de servicios:

Código 803. Servicios exclusivos para adultos.

Código 806. Servicios de ocio y entretenimiento

Código 807. Servicios profesionales.

Por las características de los servicios ofertados mediante este sistema telefónico, la Comisión de Supervisión de los Servicios Telefónicos de Tarificación Adicional (CSSTA) establece una clasificación de los servicios sustentada en un marco de principios generales y referenciales para los prestadores de los servicios y los operadores.

Cualquier tipificación de la clasificación de los servicios realizada apriorísticamente, podrá, por una parte, no adaptarse a la realidad existente o no prever la capacidad creativa de los prestadores de servicios para ofertar modalidades no contempladas en la clasificación aprobada por la CSSTA y, por otra parte, entorpecer el buen desarrollo de este sector de las telecomunicaciones.

La CSSTA velará por el cumplimiento de esta Clasificación y exhorta:

1. A los prestadores de servicios a cumplirla y a respetarla.

2. A los operadores a difundirla entre los prestadores de servicios que contraten con ellos. 3. A las asociaciones de consumidores, de empresas prestadoras de servicios, así como a otras instancias u organizaciones, a divulgarla entre sus representados y consumidores, y fomentar su cumplimiento.

