

# **HGM Network S.L.**

CÓDIGO DE CONDUCTA Y CLASIFICACIÓN

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN  
ADICIONAL, RANGOS 803, 806, 807, 907

ELABORADO POR LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA  
SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE  
TARIFICACIÓN ADICIONAL (CSSTA ) 23 / 07/ 2004

RESOLUCIÓN SECRETARÍA DE ESTADO DE  
TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA  
INFORMACIÓN, 15 / 09 / 2004

MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA,

B.O.E nº. 236 de 30 / 09 / 2004

# ***HGM Network S.L.***

## **INDICE:**

### **1.- Objeto y fines.**

### **2.- Definiciones y responsabilidades.**

2.1.- Definiciones.

2.2.- Responsabilidades.

### **3.- Normas sobre publicidad de los servicios.**

3.1.- Ámbito de aplicación.

3.2.- Información relativa al precio de los servicios.

3.3.- Contenido de la publicidad.

### **4.- Información que deberá contener el menú de inicio.**

### **5.- Normas de aplicación al contenido de los servicios.**

5.1.- Principios generales.

5.2.- Características generales de los servicios de tarificación adicional.

5.3.- Criterios específicos para la prestación de servicios de voz.

5.4.- Criterios específicos para los servicios prestados sobre sistemas de datos.

5.5.- Criterios específicos para los servicios destinados a la infancia y a la juventud.

### **6.- Resolución de conflictos.**

**7.- Instrumentos para el cumplimiento de los fines del código de conducta. Anexo nº 1 al código de conducta: clasificación de los servicios de tarificación adicional. Anexo nº 2 al código de conducta. Información básica de la pantalla de inicio al acceso a servicios de datos: 907 acceso a servicios de datos a través de numeración 907.**

# **HGM Network S.L.**

## **1.- OBJETO Y FINES.**

**1.1.** El presente Código tiene por objeto fijar normas de conducta para velar por la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de tarificación adicional.

**1.2.** El Código de Conducta contiene normas destinadas, especial y específicamente, a proteger los derechos de colectivos sociales denominados vulnerables, como menores, personas mayores y discapacitados.

Pretende, asimismo, evitar que se quebranten derechos básicos reconocidos en nuestro ordenamiento jurídico, así como fomentar el cumplimiento de todas las normas específicas o sectoriales y aquellas de carácter horizontal que afecten a la prestación de estos servicios dentro del ámbito de sus competencias.

**1.3.** El Código de Conducta fija reglas obligatorias para los prestadores de servicios de tarificación adicional en cuanto a la forma de ofrecer los servicios y al contenido de los mismos, tratando, asimismo, de respetar el derecho al libre ejercicio del comercio dentro del marco de la legislación vigente, en todo el territorio nacional.

**1.4.** Este Código de Conducta contiene normas para la correcta difusión y promoción de los servicios; garantiza que se ofrezca al consumidor y usuario información suficiente sobre los servicios que son prestados y sobre el precio de los mismos; incluye una clasificación de los servicios, (ver anexo nº 1), dotando de normas específicas para garantizar la correcta ubicación de los mismos dentro de cada código de acceso telefónico; ofrece instrumentos para elaborar los preceptivos informes que pudieran determinar la retirada de números de tarificación adicional y, por último, velará por el cumplimiento de estándares mínimos de calidad en la prestación de los servicios.

**1.5.** Este Código tiene carácter vinculante para los prestadores de servicios de tarificación adicional, y para aquellos operadores de red de servicios de tarificación adicional que tengan asignados recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional.

El Código de Conducta deberá formar parte del contrato-tipo firmado entre el operador del servicio de red de tarificación adicional y el prestador de servicios, conteniendo declaración de aceptación y sumisión expresa a las disposiciones contenidas en el presente Código.

**1.6.** Este Código de Conducta tiene por finalidad la protección de los derechos de consumidores y usuarios dentro del ámbito de los servicios de tarificación adicional, prestados, tanto por telefonía fija como móvil.

**1.7.** Cuantas disposiciones se contienen en el presente Código deberán ser interpretadas en aras de lograr la máxima protección del consumidor o usuario.

## **2.- DEFINICIONES Y RESPONSABILIDADES.**

### **2.1.- DEFINICIONES.**

**2.1.1.** Son servicios de tarificación adicional aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.

**2.1.2.** A efectos de este Código se entenderá como servicios de tarificación adicional los prestados, tanto por voz como los prestados sobre sistemas de datos.

**2.1.3.** Los códigos de acceso telefónico actualmente atribuidos para prestar servicios de tarificación adicional son el 803, 806, 807 y 907, sin perjuicio de que el Órgano Administrativo competente pueda atribuir, en lo sucesivo, otros códigos distintos a los mencionados:

**2.1.3.1.** Mediante los códigos 803, 806 y 807, únicamente se prestarán servicios de voz.

**2.1.3.2.** A través del código 907, únicamente se prestarán servicios sobre sistemas de datos.

**2.1.4.** A los efectos del presente Código, se entiende por "abonado llamado" o "prestador de servicios de tarificación adicional" la persona física o jurídica, pública o privada beneficiaria de la numeración que suministre servicios de información, comunicación u otros por medio de códigos de acceso telefónico de tarificación adicional, y que haya celebrado el contrato-tipo para la prestación de los servicios de tarificación adicional, aprobado por el Órgano Administrativo competente, con un operador del servicio de red de tarificación adicional.

**2.1.5.** El operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y suministre números de este tipo al prestador de servicios de tarificación adicional, formalizando el correspondiente contrato tipo se denomina "operador del servicio de red de tarificación adicional".

# **HGM Network S.L.**

**2.1.6.** Se entiende por “operador de acceso”, aquel operador responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario llamante.

**2.1.7.** A los efectos de este Código, se entenderá por “menú de inicio” o introductorio, en los servicios de voz, la locución informativa que se facilitará al usuario llamante una vez que se efectúe el descolgado de la llamada, y, en los servicios prestados sobre sistemas de datos, la información a facilitar en la pantalla de inicio de los servicios.

Las palabras “publicidad” o “anuncio” utilizadas en este Código cubrirán todas las formas de promoción y comunicación.

## **2.2.- RESPONSABILIDADES.**

**2.2.1.** El prestador de servicios será el responsable de la promoción y el contenido de los servicios, los produzca o no él mismo, o los preste por encargo de un tercero, y deberán cumplir con las normas que se indican en este Código de Conducta.

**2.2.2.** El prestador de servicios será el responsable de respetar la Clasificación de los servicios que la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional determine..

**2.2.3.** El prestador de servicios será el responsable de asegurarse que el material promocional, relacionado con los servicios, cumple con las obligaciones contenidas en el presente Código.

**2.2.4.** El prestador de servicios será el responsable de aplicar los recursos técnicos y humanos necesarios, para eliminar todo tiempo de espera innecesario al usuario, debiendo prestar efectivamente el servicio inmediatamente después de practicarse el descolgado de la llamada, en los servicios de voz, e inmediatamente después de iniciar la conexión, previa aceptación por el usuario, para los servicios prestados por medio de sistemas de datos, a salvo de lo indicado para el menú de inicio.

**2.2.5.** El prestador de servicios es el responsable de cortar la comunicación transcurrido el tiempo máximo fijado para cada uno de los servicios.

**2.2.6.** El prestador de servicios será responsable de prestar los servicios en los términos indicados en la publicidad de los mismos. Además, será responsable de que el contenido del servicio se ajuste a lo realmente ofrecido en su publicidad.

**2.2.7.** El operador del servicio de red de tarificación adicional garantizará que se informe a los usuarios llamantes de las condiciones indicadas en el menú de inicio.

**2.2.8.** El operador del servicio de red de tarificación adicional deberá comunicar a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, para los servicios prestados mediante el sistema de datos, los formatos de presentación en pantalla de los precios y demás características y condiciones de prestación de los servicios, previamente a su puesta en funcionamiento, de acuerdo a lo indicado a la normativa aplicable a estos servicios.

**2.2.9.** Cuando la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en el ejercicio de las funciones de control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta, estime que se ha producido un incumplimiento del referido Código por parte de un prestador de servicios, emitirá, previa audiencia a los interesados, un Informe en el que se especificarán los motivos del incumplimiento, la identificación de las partes intervinientes en la relación contractual, es decir, el operador del servicio de red de tarificación adicional y el prestador de servicios de tarificación adicional, y la determinación del número telefónico sobre el que se ha producido el incumplimiento.

Dicho informe se someterá a la consideración del Órgano Administrativo competente, quien, en su caso, dictará Resolución, que será notificada al operador del servicio de red de tarificación adicional correspondiente, quien estará obligado a retirar el número telefónico de tarificación adicional contratado por el prestador del servicio, en los términos y plazos que se regulen para esta situación. A este respecto, el operador del servicio de red comunicará a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional la fecha exacta en la que procedió a la desconexión del número afectado, la cual dará la oportuna publicidad a los usuarios de la fecha de comunicación del corte, y en la que el mismo fue hecho efectivo por el citado operador. Por su parte, el operador del servicio de red no podrá asignar dicho número hasta que no haya transcurrido, al menos, el plazo de un año desde la fecha del corte efectivo.

**2.2.10.** El contrato tipo firmado entre el operador del servicio de red u operadores de tarificación adicional y el prestador de servicios, deberá contemplar la facultad del operador del servicio de red de resolver el contrato o contratos tipo, en caso de incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador de servicios de tarificación adicional. Cuando dicho incumplimiento sea reiterado, con independencia del motivo del mismo y del número de operador / es, la resolución del contrato o contratos tipo será obligatoria.

**2.2.11.** Este Código de Conducta entenderá como reiteración, cuando a un prestador de servicios se le hayan retirado, en el transcurso de un año natural, al menos 5 números telefónicos de tarificación adicional, con independencia que sean para la prestación de servicios de voz o sobre sistemas de datos, por haber incumplido lo dispuesto en este Código.

# **HGM Network S.L.**

**2.2.12.** Asimismo, se entenderá que existe reiteración cuando el incumplimiento del Código de Conducta se produzca por medio de un único número de tarificación adicional, que afecte a un colectivo determinado o indeterminado de usuarios, y que pudiera causar o haya causado alarma social.

**2.2.13.** Los operadores que presten el servicio telefónico al público serán los responsables de informar a los abonados sobre el derecho de los usuarios a la desconexión de los servicios de tarificación adicional, de acuerdo a las previsiones y temporalidad determinadas por la normativa que regula estos servicios. Además, deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable en relación a la facturación de los servicios de tarificación adicional.

## **3.- NORMAS SOBRE PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS.**

### **3.1.- AMBITO DE APLICACIÓN.**

Las siguientes obligaciones se aplicarán a toda forma de publicidad, comunicación comercial, soporte, o medio que se destine a promocionar números y servicios de tarificación adicional.

**3.1.2.** El prestador de servicios deberá ser siempre fácilmente identificable por los usuarios, de tal forma que éste pueda ponerse en contacto con el prestador sin dificultades.

El prestador de servicios se identificará informando expresamente, al menos, de los siguientes datos: Titular (nombre y apellidos completos o denominación social) y domicilio a efectos de notificación.

**3.1.3.** A efectos de este Código se entenderá que existe incumplimiento cuando se produzca el envío, por cualquier medio, de comunicaciones publicitarias o promociones masivas no solicitadas expresamente por el usuario, que incite a realizar llamadas a números de tarificación adicional, por parte del prestador del servicio.

**3.1.4.** La publicidad o anuncios realizados por los prestadores de servicios de tarificación adicional deberá confeccionarse de tal forma que sea fácilmente perceptible por los consumidores, sin realización de ningún esfuerzo para su apreciación o interpretación. Tendrá que presentarse:

**3.1.4.1.** Con caracteres de tamaño y colores apropiados, y legibles para el consumidor, debiéndose situar en paralelo y en el mismo sentido de lectura al número de tarificación adicional publicitado en ese anuncio.

**3.1.4.2.** La información sobre precios, identificación del prestador o cualquier otro dato obligatorio, deberá presentarse de forma estática, y en caracteres adecuados para su perfecta visualización o percepción.

En anuncios difundidos por radio y televisión, siempre que se comunique de forma oral el número telefónico de tarificación adicional o cualquier otro dato obligatorio, se deberá informar, también, del precio de la llamada de forma oral.

**3.1.5.** Cualquier soporte publicitario que contenga números de tarificación adicional deberá informar, además, de los siguientes aspectos:

**3.1.5.1.** Identificación del prestador de servicios en los términos indicados en el punto 3.1.2.

**3.1.5.2.** Información relativa al precio del servicio en los términos que se indican en los puntos 3.2.1. y 3.2.2.

### **3.2.- INFORMACIÓN RELATIVA AL PRECIO DE LOS SERVICIOS.**

**3.2.1.** El prestador de servicios, en todo soporte publicitario en el que incluya un número de tarificación adicional, deberá informar al usuario del precio máximo por minuto de la llamada, con independencia del día y de la franja horaria en la que se realice dicha llamada.

El referido precio máximo por minuto de la llamada, se deberá indicar reflejando el importe del servicio, tanto desde teléfonos de la red fija como desde 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 a publicitar y comunicar será el más alto que tengan fijados los operadores con poder significativo en el mercado o dominante de la red fija y de la red móvil.

**3.2.2.** Con el fin de que el consumidor pueda apreciar el coste real del servicio, la información relativa a precios deberá presentarse exhibiendo el precio por minuto, impuestos incluidos, de modo que no requiera mayor indagación.

### **3.3.- CONTENIDO DE LA PUBLICIDAD.**

# **HGM Network S.L.**

**3.3.1.** El contenido de todo soporte publicitario por medio del cual se ofrezca la prestación de servicios de tarificación adicional deberá cumplir con lo dispuesto en el presente Código, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa vigente en materia de publicidad.

**3.3.2.** Además, el contenido de la publicidad no deberá causar o difundir ofensa individual o colectiva, producir o inducir a engaño alguno; deberá, por otra parte, adecuarse a la verdadera naturaleza del servicio o producto ofrecido.

**3.3.3.** Cualquier forma de publicidad por medio de la cual se ofrezcan promociones, ofertas, descuentos, regalos o similares, deberá indicar el tiempo de duración de la promoción, las condiciones de participación o acceso, así como las ventajas para el consumidor, sin perjuicio del cumplimiento de las restantes normas y obligaciones que pudieran serle de aplicación de conformidad con la legislación aplicable.

**3.3.4.** En orden a ofrecer una información adecuada al usuario, la utilización de abreviaturas en la publicidad de los servicios se podrá realizar siempre que sean las comúnmente aceptadas, y se exprese de forma clara y precisa el contenido de la información mínima requerida por el presente Código para cada tipo de servicio. Cada palabra o vocablo abreviado contará al menos con tres signos alfanuméricos excluido el punto ortográfico indicativo de la abreviatura. La omisión de estas especificaciones representará incumplimiento del Código de Conducta.

Recomendación de la edad	<b>“Mayores de 18 años”</b>
Precio red móvil	<b>Red Mov.</b>
Precio red fija	<b>Red Fija</b>
Indicación del precio euros por minuto	<b>€/min eur./min.</b>
Código Postal	<b>CP</b>
Apartado de correos	<b>Apdo. correos</b>
Impuestos incluidos	<b>IVA incluido</b>
Precio máximo	<b>Precio max.</b>
Página web	<b>Denominación completa de la dirección de la página</b>
Identificación del número de tarificación adicional	<b>80X YYY YYY</b>
Denominación de la provincia	<b>Completa</b>
Denominación del domicilio	<b>Se pueden utilizar abreviaturas como c/, avda./,polig. Industrial, etc. con el nombre completo de la calle, avenida, etc.</b>

## **4.- INFORMACIÓN QUE DEBERA CONTENER EL MENU DE INICIO.**

### **4.1. Servicios de voz**

**4.1.1.** Inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada, se deberá informar al usuario llamante en el menú de inicio, de lo siguiente:

**4.1.1.1.** Identidad del titular del número telefónico llamado: Nombre y apellidos o denominación Social, y domicilio a efectos de notificación.

**4.1.1.2.** Información del precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde la red fija como desde la red móvil, debiéndose ajustar a la siguiente fórmula:

**“El precio máximo por minuto de esta llamada es de X € o fracción de € si llama desde un teléfono fijo y de X € o fracción de € si llama desde un teléfono móvil, impuestos incluidos”.**

**4.1.1.3.** En aquellos casos en que la tarificación del servicio se realice por llamada, se indicará el coste total de la llamada, tanto desde la red fija como desde la red móvil, “impuestos incluidos”.

# **HGM Network S.L.**

**4.1.1.4. Información genérica del tipo de servicio que se ofrece.**

**4.1.1.5. Indicación de si el servicio se dirige a mayores de 18 años.**

**4.1.1.6. Cualquier otra información obligatoria conforme a lo especificado en el presente código.**

**4.1.2.** La información reflejada en el punto 4.1.1 anterior, deberá indicarse de forma clara, precisa y de una sola vez, evitando dilaciones innecesarias que pudieran representar un retraso injustificado en la prestación del servicio.

La citada información contenida en el menú de inicio deberá proporcionarse mediante una locución, ya sea facilitada en directo o de forma pregrabada, cuya duración será como máximo de 15 segundos.

Únicamente se facturará al usuario llamante la tarifa soporte de la comunicación durante la locución y en el periodo de guarda de 5 segundos desde que esta finalice, aplicándose a partir de este instante, además, la componente del precio que retribuye al prestador de servicios de tarificación adicional.

## **4.2. Servicios prestados sobre sistemas de datos**

**4.2.1.** La información a facilitar al usuario llamante en la pantalla de inicio, y en cada una de las sucesivas pantallas previas al acceso por éste a los contenidos, incluirá, al menos, los siguientes elementos:

**4.2.1.1.** Precio máximo por minuto del servicio;

**4.2.1.2.** Número telefónico utilizado para acceder a los contenidos que sean objeto de la tarificación adicional;

**4.2.1.3.** Características del servicio;

**4.2.1.4.** Nombre y número de identificación fiscal o, en su caso, denominación social y código de identificación fiscal del prestador del servicio de tarificación adicional;

**4.2.1.5.** Procedimiento para dar fin a la comunicación con el servicio de tarificación adicional y para, en su caso, restablecer el acceso a Internet a través del número de conexión inicial del usuario llamante;

**4.2.1.6.** Página Web desde donde el usuario llamante podrá descargarse gratuitamente el programa informático que avise y, si aquel lo requiere, impida la instalación de programas marcadores no solicitados.

**4.2.2.** Además, de las obligaciones indicadas en el apartado 4.2.1., se incluirán los siguientes datos:

**4.2.2.1.** Domicilio social; dirección de correo electrónico del servicio de atención al cliente y cualquier otro dato que permita al usuario establecer con el prestador de servicios una comunicación directa y efectiva; datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que se encuentren inscritos; o Registro Público en el que estuvieran obligados a inscribirse para la adquisición de personalidad jurídica, o a los solos efectos de publicidad.

**4.2.2.2.** Denominación del operador del servicio de red de tarificación adicional que presta el servicio telefónico soporte.

**4.2.2.3.** En el caso que la actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.

**4.2.2.4.** Si ejerce una profesión regulada deberá indicar: datos del Colegio Profesional al que, en su caso pertenezca y número del colegiado titular del servicio; título académico oficial o profesional con el que cuente; Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación o reconocimiento; normas aplicables a su profesión o forma y lugar dónde obtenerlas.

**4.2.2.5.** Los Códigos de Conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.

**4.2.2.6.** Condiciones Generales o particulares que regulen la relación entre el prestador del servicio y el usuario, en su caso.

**4.2.2.7.** La información reflejada en los puntos 4.2.1 y 4.2.2 anteriores, a facilitar al usuario, deberá ofrecerse de forma estática, sin ventanas móviles, ni "pop ups", y ajustarse, además, a los siguientes requerimientos:

**4.2.2.7.1.** Que se muestre gráficamente en color y caracteres adecuados en la pantalla para ser reconocida fácilmente por el usuario, a quien se facilitará asimismo la opción de aceptar o cancelar el acceso a dichos

# **HGM Network S.L.**

servicios. Dicha información deberá poder ser objeto de impresión y almacenamiento electrónico por parte del usuario llamante, desde la propia pantalla de presentación sin necesidad de utilización de otros programas.

**4.2.2.7.2.** Que los servicios de tarificación adicional que se provean a los usuarios se limiten a aquellos a los que se informó con carácter previo a su acceso.

**4.2.2.7.3.** Que la posible descarga, a instancia suya o de los prestadores de servicios, de programas informáticos que efectúen la marcación de un número de tarificación adicional (programas marcadores) no pueda efectuarse sin el consentimiento previo, expreso e inequívoco del usuario llamante, y que, después de que se haya utilizado el servicio objeto de tarificación adicional, se proceda a la desinstalación automática, y se devuelva la configuración previa que el usuario tuviese para el acceso a Internet.

**4.2.2.8.** La componente del precio que retribuye al prestador de servicios en esta modalidad de servicios de tarificación adicional, no podrá aplicarse hasta que al usuario llamante le haya sido proporcionada en la pantalla de inicio toda la información anteriormente indicada y una vez transcurridos 20 segundos desde que se establece la llamada a través del número de tarificación adicional.

## **5.- NORMAS DE APLICACIÓN AL CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.**

### **5.1.- PRINCIPIOS GENERALES.**

**5.1.1.** El contenido de los servicios de tarificación adicional no deberá:

**5.1.1.1.** 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.

**5.1.1.2.** Inducir o incitar a actuar de forma ilegal.

**5.1.1.3.** Llevar a conclusiones erróneas a consecuencia de su inexactitud, ambigüedad, exageración, omisión o similares.

**5.1.1.4.** Inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor, o a aprovecharse o explotar el estado de necesidad económica, laboral o personal del usuario llamante.

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

**5.1.1.6.** 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.

**5.1.1.7.** Contener información falsa o caduca.

**5.1.1.8.** Retrasar su inicio o prolongarse de forma poco razonable o mantener al usuario en espera sin prestar efectivamente el servicio.

**5.1.1.9.** Explotar la confianza 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.

**5.1.1.10.** Incrementar la duración de la llamada artificialmente.

**5.1.2.** Con carácter general, y a salvo de las condiciones específicas que se establecen para cada servicio, la duración máxima de cada llamada será de 30 minutos. El prestador de servicios deberá cortar de forma automática la comunicación al término del tiempo fijado.

**5.1.3.** El operador del servicio de red y, en su caso, el operador de acceso, velarán por el cumplimiento de la obligación contenida en la estipulación anterior, de modo que ante el supuesto de que constaten que esa obligación de los prestadores de servicios no se cumple, lo pondrán en conocimiento de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

Los servicios que incorporen solicitud de información personal o datos de carácter personal, incluyendo nombre, domicilio u otros datos, teniendo dicha consideración el número de teléfono fijo o móvil, 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 de 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.



# **HGM Network S.L.**

A efectos de este Código, se considerará incumplimiento cualquier actuación contraria a la normativa de protección de datos, y se considerará infracción cualquier solicitud de datos a los menores de edad.

## **5.2.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

**5.2.1.** Los prestadores de servicios aplicarán la Clasificación de servicios de tarificación adicional que se apruebe por la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que formará parte integrante de este Código de Conducta.

**5.2.2.** Los servicios de tarificación adicional, en función de la modalidad de prestación y de los contenidos básicos que proporcionan, se clasifican en las siguientes modalidades:

**5.2.2.1.** Servicios prestados por voz.

**5.2.2.1.1.** *El código de acceso 803 estará destinado a prestar servicios exclusivos para adultos.*

**5.2.2.1.2.** *El código de acceso 806 estará destinado a prestar servicios de ocio y entretenimiento.*

**5.2.2.1.3.** *El código de acceso 807 estará destinado a prestar servicios profesionales.*

**5.2.2.2.** Servicios prestados mediante sistemas de datos:

**5.2.2.2.1.** *El código de acceso 907 estará destinado a ofrecer servicios que, por lo que se refiere a sus contenidos, se clasificarán en servicios profesionales, de ocio y de entretenimiento y clasificados para adultos.*

**5.2.2.2.2.** *La clasificación de este tipo de servicios vendrán determinadas por el cuarto dígito del código de acceso 907:*

**a.** Los servicios clasificados para profesionales, de ocio y entretenimiento estarán contemplados en los siguientes dígitos: 907(0), 907(1), 907(2), 907(3) y 907(4).

**b.** Mientras que los clasificados para adultos se ofrecerán a través de los siguientes dígitos: 907(5), 907(6), 907(7), 907(8) y 907(9).

## **5.3.- CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VOZ.**

**5.3.1.** Los servicios que se presten bajo los códigos de acceso telefónico 803, reservados para prestar servicios exclusivos para adultos, deberán cumplir las siguientes normas:

**5.3.1.1.** El contenido de estos servicios tendrán como destinatarios exclusivamente a personas mayores de 18 años con capacidad de discernimiento y toma de decisiones. En este Código estarán incluidos cualquier servicio, que por su contenido, presentación o publicidad, ofrezca comunicaciones o mensajes que puedan dañar la sensibilidad o las buenas costumbres sociales, según los criterios que se aprueben para la Clasificación de los servicios.

**5.3.1.2.** En esta modalidad de servicios se indicará de forma específica su total prohibición a menores de 18 años en el menú de inicio o introductorio. Además, todo soporte publicitario deberá contener la frase, de forma completa, "mayores de 18 años".

**5.3.1.3.** 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 18 años. La publicidad de los servicios deberá realizarse en aquellos medios o soportes que no tengan como posibles destinatarios el colectivo de la infancia y juventud.

**5.3.1.4.** La publicidad que se efectúe de los servicios y números de tarificación adicional pertenecientes a los códigos de acceso telefónico 803 únicamente se podrá incluir en los siguientes medios publicitarios y tramos horarios:

**a.** *Televisión y radio entre las 24 horas y las 7 horas del día siguiente.*

**b.** *Revistas o publicaciones que tengan como destinatarios a los adultos.*

**c.** *Servicios de anuncios clasificados o por palabras de los periódicos de ámbito nacional o local.*

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

# **HGM Network S.L.**

**5.3.1.5.** Los servicios que se presten bajo este código tendrán una duración máxima de 30 minutos.

**5.3.2.** Los servicios que se presten bajo los códigos de acceso telefónico 806, reservados para prestar servicios de ocio y entretenimiento, deberán cumplir las siguientes normas:

**5.3.2.1.** Por medio de los números de tarificación adicional incluidos en éste código de acceso telefónico, 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 debería realizarse una recomendación relativa a la edad de los destinatarios a los cuales se destina el servicio.

**5.3.2.2.** En aquellos supuestos en los que el contenido del servicio de ocio o entretenimiento se destine a personas mayores de 18 años, se indicará de forma expresa de dicha circunstancia en el menú de inicio.

Toda promoción o publicidad realizada, para este supuesto, deberá contener la frase, de forma completa, "mayores de 18 años" y atender a los criterios publicitarios indicados para los servicios exclusivos para adultos, recogidos en este Código de Conducta.

**5.3.2.3.** El prestador de servicios que promueva un concurso o sorteo, independientemente del medio de comunicación utilizado, deberá realizarlo por medio de números de tarificación adicional adscritos al código 806, salvo que por su contenido deba ser adscrito a los códigos de acceso telefónico 803. Además, deberán cumplirse las siguientes normas:

*a. Todo concurso o sorteo que requiera poner a prueba la pericia o conocimientos del usuario; combinación aleatoria o cualquier otra modalidad que intervenga la suerte o el azar, deberá contar con las pertinentes bases que regulen su funcionamiento.*

*b. 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.*

*c. Todo sorteo deberá someterse a la normativa vigente de juegos de azar, y en su caso, deberá contar con las autorizaciones pertinentes.*

*d. Los concursos o sorteos no tendrán una duración superior a cinco minutos, y en este plazo el prestador deberá haber prestado efectivamente el servicio demandado por el usuario.*

**5.3.2.4.** Los servicios prestados bajo este código tendrán una duración máxima de 30 minutos, excluidos los concursos y sorteos. No obstante lo anterior, la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional podrá fijar la duración de estos servicios, dependiendo del tipo de prestación que se trate.

**5.3.3.** Los servicios que se presten bajo los códigos de acceso telefónico 807, reservados para prestar servicios profesionales, deberán cumplir especialmente las siguientes normas:

**5.3.3.1.** Además de las indicaciones generales que se proporcionen en el menú de inicio, y a continuación del mismo, los prestadores de servicios facilitarán la siguiente información: la fuente de información, experto o persona cualificada, la identificación del prestador del servicio y sus datos registrales. Aquellos servicios proporcionados por profesionales o expertos que para el ejercicio de su actividad vienen obligados a pertenecer a un Colegio Profesional, deberán informar del título académico oficial o profesional con el que cuenten, y dejar constancia del número de colegiación del profesional responsable.

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

**5.3.3.3.** Los servicios profesionales que se presten por medio de números de tarificación adicional adscritos al código de acceso 807, deberán cumplir los mismos requisitos legales, que se exigen para prestar la actividad fuera del ámbito de aplicación del presente Código de Conducta.

**5.3.3.4.** Los servicios prestados bajo este código tendrán una duración de conexión máxima de 30 minutos. No obstante, la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional podrá fijar una duración determinada para alguno de los servicios que se preste por medio del código de acceso 807.

**5.3.3.5.** La prestación de los siguientes servicios deberán cumplir, además, los siguientes requisitos con carácter previo a su prestación:

*a. los servicios prestados por profesionales que faciliten cualquier forma de asesoramiento médico y/o psicológico a los usuarios deberán haber obtenido de su respectivo Colegio Profesional, certificación previa que*

# **HGM Network S.L.**

*avale y garantice el contenido del servicio de tarificación adicional que se va a prestar, y al profesional o profesionales que atenderán las llamadas de los usuarios, con indicación del número o números de tarificación adicional por medio de los cuales se prestará el servicio.*

*b. Los servicios prestados por profesionales que faciliten o informen de recomendaciones dietéticas o de cualquier otra índole, vinculadas a la salud o al bienestar del consumidor, únicamente podrán ser prestados por médicos colegiados o profesionales adscritos a un Colegio Profesional homologado administrativamente, y contar con la certificación indicada en el párrafo precedente.*

*c. Los servicios de asistencia técnica deberán ofrecer una prestación de servicio efectiva al usuario. Se entenderá incumplido el contenido del presente Código de Conducta, y en consecuencia, se podrá solicitar la retirada del número de tarificación adicional por medio del cual se ofrezcan servicios que se basen en la sola recogida de avisos o datos del usuario, retrasando para un momento o llamada telefónica posterior la efectiva prestación del servicio.*

*d. Además, se entenderá incumplido el contenido del presente Código de Conducta, y en consecuencia se podrá solicitar la retirada del número cuando por medio de un número de tarificación adicional se ofrezcan servicios de asistencia técnica, de reparaciones o sustitución de bienes y servicios, dentro del periodo de garantía legal de los mismos.*

**5.3.3.6.** Los servicios destinados a solicitar u ofrecer empleo o trabajo, directa o indirectamente, ya sea remunerado o sin remunerar no podrán ofrecerse por medio de llamadas a números de tarificación adicional.

## **5.4.- CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS SOBRE SISTEMAS DE DATOS.**

**5.4.1.** Los servicios prestados sobre sistemas de datos se clasifican, por lo que se refiere a sus contenidos, en servicios profesionales, de entretenimiento y de ocio y, por último, para adultos.

**5.4.2.** A los servicios prestados mediante este sistema y clasificados para adultos, se les aplicarán todas las condiciones generales contenidas en el presente Código de Conducta y, en especial, la totalidad de las condiciones establecidas para la prestación de los servicios de voz aplicados a los códigos de acceso telefónico 803.

**5.4.3.** A los servicios prestados mediante este sistema y clasificados como profesionales, de entretenimiento y de ocio, se aplicará la totalidad de las condiciones generales establecidas en el presente Código de Conducta y, en especial, las particulares de los servicios de voz aplicadas a los códigos 806 y 807, así como las normas previstas para los servicios destinados a la infancia y la juventud.

**5.4.4.** También se tendrán en cuenta, mediante esta modalidad, las condiciones relativas a concursos y sorteos recogidas en el presente Código. En cualquier caso, el acceso por el usuario a las bases de los concursos y sorteos se realizará con carácter previo a la conexión a los números de tarificación adicional, y formarán parte del menú de inicio al servicio. El prestador de servicios permitirá al usuario la posibilidad de almacenar o imprimir electrónicamente las bases que regulan los concursos y/o sorteos, desde la propia pantalla de presentación, sin necesidad de utilización de otros programas.

## **5.5.- CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LOS SERVICIOS DESTINADOS A LA INFANCIA Y A LA JUVENTUD.**

**5.5.1.** Tendrán la consideración de infantil y juvenil todos los servicios, que tanto en su conjunto como en parte, estén dirigidos a personas menores de 18 años, tanto para los servicios de voz como de datos. 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.

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

**5.5.2.1.** No se deberá incrementar la duración de la llamada artificialmente.

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

**5.5.2.3.** Los servicios dirigidos a la infancia y juventud que duren más de un minuto deben estar precedidos de un pequeño informe, incluido en el menú inicio, 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.

**5.5.2.4.** Deberá cuidarse el vocabulario que se utilice en el servicio y no se utilizarán palabras malsonantes o despreciativas.

# **HGM Network S.L.**

**5.5.2.5.** No deberán animar a la utilización de otros teléfonos de tarificación adicional o reiteración al que se llama durante la prestación del servicio.

**5.5.2.6.** No deberán explotar su credulidad o falta de experiencia.

**5.5.3.** Estos servicios no podrán tener una duración de más de 8 minutos y su terminación deberá realizarse de forma automática por el prestador del servicio.

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

**5.5.5.** El horario de funcionamiento de estos servicios será entre las 8 y las 23 horas.

**5.5.6.** Los servicios de tarificación adicional destinados a la infancia y a la juventud velarán, entre otras cuestiones, por la protección del menor y por no crear o potenciar hábitos consumistas.

## **6.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

**6.1.** La Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional previa audiencia a los interesados, emitirá un Informe en el que se especificarán los motivos del incumplimiento, la identificación de las partes intervinientes en la relación contractual, es decir, el operador del servicio de red de tarificación adicional y el prestador de servicios de tarificación adicional, y la determinación del número telefónico sobre el que se ha producido el incumplimiento.

**6.2.** 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 del usuario de acudir a los tribunales ordinarios de justicia o a la Autoridad u Órgano Administrativo que resulte competente, quedando excluidas de la competencia de la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

## **7.- INSTRUMENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.**

**7.1.** La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA), será la encargada de:

**7.1.1.** Elaborar, aprobar y, en su caso, modificar el presente Código de Conducta.

**7.1.2.** Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta.

**7.2.** La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional delegará en la Comisión Permanente las siguientes funciones:

**7.2.1.** Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta.

**7.2.2.** Presentación al Pleno, para su aprobación, de cualquier modificación del Código de Conducta y de la Clasificación de los servicios, teniendo en cuenta lo dispuesto en las resoluciones de la SETSI por las que se determinan los códigos de numeración, en el supuesto que ello fuera necesario.

**7.2.3.** La Comisión Permanente previa audiencia de los interesados, emitirá un informe en el que se especificarán los motivos del incumplimiento y lo remitirá al Órgano Administrativo competente para que dicte Resolución, que será notificada al operador del servicio de red de tarificación adicional correspondiente, a los efectos previstos en el presente Código de Conducta.

**7.2.4.** Elaborar y presentar al Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional de un informe anual relativo a los trabajos realizados por la Comisión Permanente. En aras de la transparencia informativa este Informe se hará público.

**7.2.5.** Estudiar los formatos de presentación, referidos a los servicios ofertados a través de sistema de datos, que los operadores del servicio de red de tarificación adicional remitan a la Secretaría de la Comisión Permanente.

**7.3.** La Comisión Permanente de la CSSTA realizará periódicamente un seguimiento sobre los prestadores de servicios que incumplan el Código de Conducta de forma reiterada, e informará al Órgano Administrativo competente al objeto de que adopte las medidas oportunas.

**Madrid a, 23 de julio de 2004**

### **ANEXO Nº 1 AL CÓDIGO DE CONDUCTA:**

# **HGM Network S.L.**

## **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 para la prestación de los servicios de comunicación e información de voz a ofrecer por los prestadores de servicios:

**Código 803. Servicios exclusivos para adultos.**

**Código 806. Servicios de ocio y entretenimiento**

**Código 807. Servicios profesionales.**

De conformidad con lo dispuesto en el apartado primero de la Resolución, la utilización de estos códigos se circunscribirá exclusivamente a los servicios de tarificación adicional de voz, no pudiendo utilizarse para acceder servicios basados en la transmisión de datos.

Por su parte, la Resolución de 3 noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, atribuye un nuevo rango de numeración específica, el 907, para los servicios de tarificación adicional a prestar sobre sistemas de datos.

Los servicios de tarificación adicional que utilicen el código 907 se clasifican, por sus contenidos, en función del cuarto dígito, en las siguientes modalidades:

907(0), 907(1), 907(2), 907(3) y 907(4). Servicios profesionales, ocio y entretenimiento.

907(5), 907(6), 907(7), 907(8) y 907(9). Servicios para adultos.

Por las características de los servicios ofertados, tanto para las modalidades de voz como de datos, 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.
4. A la Comisión Permanente a utilizar los instrumentos necesarios para hacerla cumplir y diseñar planes de control para verificar el cumplimiento del Código de Conducta.

De acuerdo con las funciones que tiene encomendadas por el Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, la Comisión Permanente podrá, de oficio o a instancia de parte, presentar al Pleno cualquier variación o modificación de la presente Clasificación, teniendo en cuenta lo dispuesto en las resoluciones de la SETSI que determinan los códigos de numeración.

Desde esta perspectiva la CSSTA, que exigirá de forma estricta el cumplimiento del Código de Conducta y la Clasificación de los servicios, por lo que respecta a los derechos de los usuarios y al buen funcionamiento y prestación de los servicios ofrecidos mediante esta modalidad de tarificación adicional, acuerda lo siguiente por lo que respecta a la Clasificación de los servicios:

### **Servicios de voz:**

#### **Código 803. Servicios exclusivos para adultos:**

La Comisión acuerda que la oferta de servicios prestados mediante este código deberá dirigirse a usuarios con capacidad de discernimiento y toma de decisiones.

# **HGM Network S.L.**

Los servicios prestados bajo este código tendrán como destinatarios a personas mayores de 18 años exclusivamente.

En este código se prestarán todos aquellos servicios que por su contenido, forma publicitaria o presentación, difundan contenidos eróticos, pornográficos, que propicien contactos de orden personal o colectivo vinculados a los servicios anteriormente mencionados, o que se utilicen palabras mal sonantes u obscenas, relacionadas con algunas de las categorías anteriores.

Serán considerados servicios de naturaleza erótica aquellos servicios de tarificación adicional cuyo contenido se refiera, directa o indirectamente, a la exaltación del instinto carnal. Por su parte, se consideran servicios de naturaleza pornográfica los servicios cuyo contenido aluda, directa o indirectamente, a los órganos genitales masculinos y / o femeninos de forma obscena.

Asimismo, estarán adscritos a este código los servicios cuyo contenido se refieran a valores u opiniones morales, éticas, religiosas e ideológicas.

## **Código 806. Servicios de ocio y entretenimiento.**

Los servicios de esparcimiento y ocio se ofrecerán, respetando con el máximo escrúpulo los criterios que emanen de las limitaciones que enumera el Código de Conducta para los servicios exclusivos de adultos, y los que se definen y clasifican en los servicios profesionales.

Asimismo, este código tendrá que respetar todas aquellas normas de obligado cumplimiento que se indican en el Código de Conducta, y de forma especial los servicios definidos como los destinados a la infancia y la juventud, que deberán indicar la edad aconsejable para el uso de cada uno de los servicios.

Por servicios de ocio y de entretenimiento se entenderán todos aquellos servicios que tienen por objeto, entre otros, la diversión; la distracción; el pasatiempo; el juego y el azar, entendiéndose por ello los concursos y los sorteos, que legalmente se puedan ofrecer bajo este sistema; y los servicios de contenido esotérico, astrológico, de adivinación, cartomancia y / o predicción del futuro por otros medios.

Todo servicio de ocio y entretenimiento, cuyo contenido esté contemplado o definido en el código 803, se adscribirá a dicho código.

## **Código 807. Servicios profesionales.**

En este código se ofrecerán servicios relacionados con actividades empresariales, profesionales o artísticas, que estén vinculadas a la obligatoriedad de una colegiación, o que para el ejercicio de la actividad profesional se requiera estar en la posesión de un título homologado por las autoridades competentes, en virtud de disposiciones legales o reglamentarias en el Estado español, respetando los límites y requisitos de su regulación específica.

Se podrán ofrecer, también, a través de este código servicios de información de las Administraciones Públicas u organismos públicos vinculados o dependientes de ellas, así como de otras instituciones con fines de interés social.

Este código excluye la prestación de cualquier tipo de actividad o ejercicio de profesión, que utilice una denominación eufemística o servicio definido o incluido en los códigos anteriores.

### **Servicios prestados sobre sistemas de datos:**

Por lo que se refiere a los servicios prestados sobre sistemas de datos, código 907, se acuerdan las siguientes especificaciones, por lo que respecta a los contenidos y modalidad de los servicios:

907(0), 907(1), 907(2), 907(3) y 907(4). Servicios profesionales, ocio y entretenimiento.

Los servicios prestados mediante las anteriores numeraciones respetarán los principios descritos para los servicios de voz relativos al código 806 y el 807, así como las normas previstas para los servicios destinados a la infancia y la juventud.

907(5), 907(6), 907(7), 907(8) y 907(9). Servicios para adultos.

“El presente documento consta de catorce (14) páginas, debiendo las partes firmar cada una de ellas en prueba de aceptación y acatamiento a cada una de las normas y requisitos que conforman el Código de Conducta y Clasificación para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.”

**EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**