

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

12440 *Resolución de 8 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica la modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004.*

Aprobado por el Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en su reunión de fecha 29 de junio de 2009, la modificación del Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004, se dispone la publicación, en el «Boletín Oficial del Estado», del citado texto, que figura como Anexo.

Madrid, 8 de julio de 2009.–El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros Perán.

ANEXO

Modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004.

Los apartados del Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004 que se citan a continuación quedan redactados como sigue:

1. Apartado 2.1.3 Códigos.

Los códigos de acceso telefónico actualmente atribuidos para prestar servicios de tarificación adicional son el 803, 806, 807, 905 y 907, sin perjuicio de que el órgano administrativo competente pueda atribuir, en lo sucesivo, otros códigos distintos a los mencionados.

2. Apartado 2.1.3.1 Tipo de servicios.

Mediante los códigos 803-806-807 únicamente se prestarán servicios de voz. Mediante el código 905 podrán prestarse servicios de voz y de televoto, conforme se determina en la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 4 de diciembre de 2008.

3. Apartado 2.1.7 Menú de inicio.

A los efectos de este Código, se entenderá por «menú de inicio» o introductorio en los servicios de voz y de televoto, 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 o inicio de los servicios.

4. Apartado 2.2.4 Inicio del servicio.

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 y de televoto, 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.

5. Apartado 3.2.1 Información sobre el precio.

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, cuando se facture por tiempo, o del precio total de la llamada, en los demás casos, con independencia del día y de la franja horaria en la que se realice dicha llamada.

El referido precio máximo por minuto o por 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 publicar 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.

6. Apartado 3.2.2 Precio impuestos incluidos.

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 o por llamada, impuestos incluidos, de modo que no requiera mayor indagación.

7. Apartado 3.3.4 Abreviaturas.

En orden a ofrecer una información adecuada al usuario, la utilización de abreviaturas en la publicidad de los servicios se podrá realizar...

Indicación del precio euros por minuto: €/min.; eur./min.

Indicación del precio euros por llamada: €/llam.; eur./llam.

8. Nuevo apartado 4.3 Locución en servicios de televoto.

«4.3 Servicio de televoto.

Inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada, se deberá informar al usuario llamante de lo siguiente:

4.3.1 Nombre o denominación del prestador del servicio.

4.3.2 Confirmación de que el voto ha sido contabilizado, en su caso.

4.3.3 Precio total del servicio recibido, incluyendo impuestos.»

9. Nuevo apartado 5.1.11 Número de participantes.

«5.1.11 Inducir a realizar llamadas compulsivamente, proporcionando información no veraz sobre el número de participantes simultáneos en un determinado evento.»

10. Nuevo apartado 5.2.2.1.4 Servicios prestados a través de 905.

«5.2.2.1.4 El código 905 estará destinado a prestar servicios basados en la recepción de llamadas masivas.»

11. Apartado 5.2.3 Servicios de atención al cliente.

No podrán utilizarse números con tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o de posventa vinculados a la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.

12. Apartado 5.3.2.3 Concursos.

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 o que, por tratarse de un servicio con recepción de llamadas masivas, deba utilizarse el código 905. 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.

Los concursos televisivos cuya función principal sea la participación de los espectadores deberán ofrecerse de forma exclusiva bajo el código 905, por tratarse de servicios susceptibles de generar tráfico masivo. A efectos de garantizar la máxima transparencia para los usuarios, estos concursos o sorteos deberán mostrar en la pantalla en todo momento el número de llamadas que se han producido en los últimos 10 minutos, debiendo actualizarse asimismo al menos cada 10 minutos. El número de llamadas deberá presentarse en la pantalla en la parte superior del receptor de televisión, con un tamaño que sea al menos de la mitad del número que se publicita, y de modo que su visionado sea percibido por el espectador independientemente de los colores, los fondos u otros elementos.

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) Las llamadas a 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.

13. Apartado 5.3.2.4 Duración de la llamada.

Las llamadas a 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.

14. Nuevo apartado 5.3.4.

«5.3.4 A los servicios prestados a través del código 905 les será de aplicación el apartado 5.3.2 si son servicios de ocio y entretenimiento; y el 5.3.4. si se trata de servicios profesionales. En caso de tratarse de servicios de televoto, le será de aplicación uno u otro apartado en función del tipo de servicio prestado a través del mismo.»

15. Nuevo apartado 5.5.2.7.

«5.5.2.7 No deberán incitar a efectuar llamadas de manera compulsiva.»

16. Apartado 5.5.4 Servicios destinados a la infancia y juventud.

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

17. Anexo I. Clasificación de los servicios.

«Clasificación de los Servicios de Tarificación Adicional.

Las Resoluciones, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 16 de julio de 2002 y de 4 de diciembre de 2008, así como el Código de Conducta que regula las buenas prácticas de los servicios de tarificación adicional, establecen una ordenación para la prestación de los servicios de comunicación e información de voz, así como de televoto, a ofrecer por los prestadores de servicios.

Código 803. Servicios exclusivos para adultos.

Código 806. Servicios de ocio y entretenimiento.

Código 807. Servicios profesionales.

Código 905. Servicios basados en la recepción de llamadas masivas.»