

## **Codice di condotta per le prestazioni dei servizi a valore aggiunto (codici 803 – 806 – 807)**

### **1 Prefazione**

#### 1.1 Introduzione

1.1.1 Il presente codice di condotta ha per oggetto la protezione dei diritti dell'utente. Avrà, allo stesso modo, una cura speciale per i diritti dei soggetti sociali denominati vulnerabili: minori, anziani, handicappati. Vigilerà in modo che non si infrangano nessun diritto fondamentale riconosciuto nel nostro ordinamento giuridico.

1.1.2 Questo Codice di Condotta ha per finalità parificare i servizi a valore aggiunto, prestati su telefonia fissa e mobile, attraverso i codici 803, 806 e 807; così come quelli prestati attraverso altri codici differenti che siano qualificati come servizi a valore aggiunto dalla Segreteria Di Stato delle Telecomunicazioni e della Società dell'Informazione.

1.1.3 Questo Codice ha carattere vincolante sia per tutti i prestatori di servizi telefonici a valore aggiunto che per gli operatori di telecomunicazione, dovendo essere parte integrante dei contratti tipo firmati da entrambe le parti. Detto Codice si applicherà in conformità delle regole di buona fede.

1.1.4 L'obiettivo di questo Codice è fissare le regole obbligatorie di attuazione e comportamento per lo sviluppo dei servizi detti a valore aggiunto. In tutto il territorio nazionale, a beneficio della protezione dei diritti degli utenti e del libero esercizio commerciale dentro i dettami della legislazione vigente.

1.1.5 Questo Codice di Condotta controllerà la corretta prestazione e qualità dei servizi offerti all'utente.

#### 1.2 definizioni e responsabilità

1.2.1 Si intende per "servizi a valore aggiunto" quei servizi, attraverso la chiamata di un determinato codice, danno una retribuzione specifica al costo del servizio telefonico disponibile al pubblico, per la prestazione di informazioni o di determinate comunicazioni.

1.2.2 Referente a questo Codice di Condotta si intende per "prestatore di servizi" quella persona fisica o giuridica, pubblica o privata che somministri servizi di informazione o comunicazione, e che abbia firmato un contratto con un operatore che disponga del corrispondente titolo abilitante, in conformità della legislazione vigente.

1.2.3 Si intende per "operatore", la persona fisica o giuridica che volontariamente presti o inizi a prestare al pubblico il servizio telefonico di supporto al servizio telefonico a valore aggiunto, e posseda il corrispondente titolo abilitante in conformità della legislazione vigente.

1.2.4 Si intende per "menù inizio" o introduttivo in questo Codice, nei servizi voce, la frase che i prestatori dei servizi presentano una volta che la chiamata viene agganciata. Dovrà indicare agli utenti quella informazione che si specificherà in questo Codice di Condotta. Per quel che riguarda Internet, si intenderà come "menù inizio" o "introduttivo" l'informazione data nello schermo iniziale dei servizi.

1.2.5 I prestatori dei servizi saranno i responsabili del contenuto e la promozione dei servizi, sia che lo producano direttamente o attraverso terzi, nel rispetto di quanto stipulato in questo Codice di Condotta e nella legislazione vigente al momento e in futuro.

1.2.6 I prestatori di servizi saranno obbligati a rispettare la Classificazione dei servizi che la Commissione di Supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto determini, in funzione delle attribuzioni che questa Commissione ha attribuito mediante norma.

Gli operatori, da parte loro, saranno obbligati a conoscere e comunicare la presente Classificazione dei servizi.

1.2.7 Nel presupposto che la Commissione di Supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto emetta un'informativa, nella quale si evidenzia che non si sia compiuto con la norma, da parte del prestatore dei servizi, delle disposizioni contenute in questo Codice di Condotta, l'operatore sarà obbligato a ritirare il numero telefonico a valore aggiunto concesso al prestatore di servizi.

1.2.8 Il prestatore dei servizi a valore aggiunto utilizzerà tutte le risorse tecniche e umane necessarie, per eliminare tutto il tempo di attesa non necessario all'utente, e non utilizzerà risorse che possano creare ritardi. Nello stesso modo, avrà la responsabilità di chiudere la chiamata in maniera automatica una volta trascorso il tempo massimo fissato per ogni servizio.

Questo Codice vigilerà che la prestazione dei servizi di informazione e comunicazione sono quelli effettivamente prestati.

1.2.9 Il prestatore di servizi si impegna a non promuovere la utilizzazione indiscriminata dei servizi a valore aggiunto, così come ad evitare l'incentivazione dell'abuso di utilizzo.

### **2 Norme di pubblicità comuni per tutti i servizi a valore aggiunto**

#### 2.1 ambito e definizioni

2.1.1 I seguenti articoli si applicheranno a tutte le forme di pubblicità, diretta e indiretta, volte a incentivare l'utilizzazione dei servizi a valore aggiunto. Allo stesso modo, verranno applicati a qualsiasi supporto o mezzo di diffusione utilizzato dal prestatore di servizi a valore aggiunto.

2.1.2 Le parole "pubblicità" o "annuncio" utilizzate in questo Codice copriranno tutte le forme di promozione e comunicazione di offerta del servizio.

2.1.3 Il prestatore di servizi dovrà essere sempre identificabile dai suoi utenti, di modo che si possano mettere

in contatto con esso senza difficoltà. Il prestatore di servizio potrà scegliere tra le seguenti opzioni di identificazione: nome della persona fisica o giuridica titolare del servizio, o identificazione del suo domicilio.

2.1.4 I prestatori di servizi saranno sempre responsabili che il materiale di promozione relativo ai suoi servizi, compia con i requisiti di questo Codice.

2.1.5 I servizi offerti dal prestatore, che nel contenuto annunciano altri servizi simili o diversi, dovranno rispettare ciò che è stipulato in questo Codice.

2.1.6 La pubblicità realizzata dai prestatori dei servizi a valore aggiunto, seguirà oltremodo la normativa vigente in materia di pubblicità.

2.1.7 Resta proibito l'invio di comunicazioni pubblicitarie o promozionali, che non siano state precedentemente ed espressamente autorizzate dai destinatari.

2.2 informazione relativa ai prezzi.

2.2.1 Il prestatore di servizi specificherà chiaramente l'informazione relativa al prezzo in tutto il materiale di promozione, qualsiasi sia il mezzo o il supporto utilizzato. In pratica si dovrà informare circa il prezzo massimo al minuto della chiamata indipendentemente dal giorno e dalla fascia oraria, in tutti gli annunci su stampa, radio, televisione o qualsiasi altro supporto pubblicitario.

Per il suddetto prezzo massimo al minuto si intende l'importo dell'accesso da telefono della rete fissa e dai telefoni della rete mobile. Visto la diversità degli operatori di rete fissa e mobile, e con l'obiettivo di semplificare e unificare il messaggio agli utenti, si considererà, seguendo questo Codice di Condotta, che il prezzo massimo al minuto che viene comunicato, in ogni momento, venga fissato dagli operatori dominanti di rete fissa e mobile.

Il prezzo dovrà essere espresso chiaramente, in modo che sia percepibile dall'utente senza sforzo.

In caso di presentazione grafica o visuale dell'annuncio, l'informazione relativa al prezzo dovrà posta in modo statico, e con caratteri adeguati per una sua perfetta visualizzazione.

2.2.2 Con il fine che il consumatore possa capire il costo reale di ogni servizio ai quali può accedere, l'informazione relativa a prezzi dovrà essere presentata esibendo il prezzo al minuto, Iva inclusa, in modo che non richieda ulteriori calcoli.

2.2.3 L'informazione sul prezzo al minuto della chiamata dovrà essere emessa telefonicamente al momento dell'inizio della comunicazione con un servizio a valore aggiunto, se si tratta di servizi voce, o mostrare graficamente sullo schermo in colori e caratteri adeguati, quando si tratta di servizi forniti su sistemi dati (per esempio Internet). Il costo dei servizi a valore aggiunto dovrà essere presentato nel menù di inizio.

Il menù di inizio o di introduzione al servizio scelto dall'utente seguirà la seguente formula "Il costo di questo servizio es de X euros o frazione di € al minuto se si chiama da telefono fisso e di Y euros o frazione di € se è da rete mobile, Iva inclusa".

In quei casi che la tariffa del servizio sia per chiamata, nel menù di inizio si indicherà il costo totale della chiamata, IVA inclusa.

2.2.4 La fattura emessa dagli operatori agli abbonati, relativa alle chiamate fatte ai servizi a valore aggiunto , verrà presentata in forma dettagliata.

2.3 Contenuti

2.3.1 Il materiale promozionale o pubblicitario dovrà essere presentato in modo che qualsiasi persona possa identificarlo, senza la necessità che debba analizzarlo con minuziosità, per sapere che si tratta di un annuncio di un servizio a valore aggiunto.

2.3.2 Gli annunci non devono causare o diffondere qualsiasi offesa o inganno né contravvenire la legge vigente.

2.3.3 Quei servizi che contengano pubblicità di prodotti o servizi mediante i quali si offrono agli utenti promozioni, offerte, sconti, regali o simili, dovranno indicare nella pubblicità realizzata, il tempo della durata di tali benefici o vantaggi per il consumatore.

3 norme di funzionamento per la totalità dei servizi a valore aggiunto.

### **3.1 Principi generali dei servizi prestati mediante questa modalità**

3.1.1 I servizi a valore aggiunto non dovranno:

- indurre o promuovere discriminazione sessuale, razziale o religiosa o qualsiasi altra violazione dei diritti fondamentali e delle libertà pubbliche riconosciute dalla Costituzione Spagnola e dal resto dell'ordinamento giuridico.
- indurre o incitare ad azioni illegali.
- Portare a conclusioni errate in conseguenza di inesattezze, ambiguità, esagerazione, omissione o simili.
- Indurre in stati inaccettabili di ansietà o timore, o sfruttare situazioni di necessità.
- Indurre o incitare qualsiasi persona a pratiche pericolose o rischiose, o che attentino alla salute o all'equilibrio psichico.

- Infrangere le norme legali o regolamentarie del decreto delle comunicazioni, proprietà intellettuali, diritto all'onorabilità y la riservatezza personale o familiare, o qualsiasi altra disposizione applicabile alla natura del servizio.
- Contenere informazione falsa o incompleta.
- Ritardare il suo inizio o prolungarsi in forma irragionevole.
- 

3.1.2 I servizi prestati attraverso i sistemi a valore aggiunto, avranno una durata massima di 30 minuti.

3.1.3 I servizi che incorporano richieste di informazioni personali o dati di carattere personale, includendo nome, domicilio o altri dati, dovranno essere adeguati e pertinenti e non eccessivi in relazione alle finalità per le quali si raccolgono, manifestare con chiarezza perchè si richiedono dette informazioni, indicando qualsiasi destinazione dell'informazione richiesta senza pregiudicare il diritto dell'utente a cancellare i suoi dati.

3.1.4 Quando la connessione di un servizio a valore aggiunto si realizzi attraverso un sistema dati, come per esempio Internet, non potrà mai effettuarsi senza il consenso espresso dell'utente, una volta che si sia informato della possibile connessione a questo servizio, del suo prezzo e dell'identità del prestatore di servizi. In più, il prestatore del servizio è obbligato a informare l'utente sul procedimento necessario per ristabilire la comunicazione attraverso il numero di connessione iniziale dell'utente.

3.1.5 I servizi non dovranno sfruttare o invadere la riservatezza di nessuna persona mentalmente handicappata, squilibrata o qualsiasi altra persona vulnerabile, dovendo tener conto della protezione speciale che necessitano dette persone.

### 3.2 modalità e classificazione della prestazione dei servizi a valore aggiunto

3.2.1 I prestatori di servizi applicheranno ai codici di accesso la Classificazione dei servizi approvata dalla Commissione di Supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto, che formerà parte integrante di questo Codice di Condotta.

3.2.2 I servizi a valore aggiunto, in funzione dei contenuti base che propongono, si classificano nelle seguenti modalità:

3.2.2.1 Il codice 803 è destinato esclusivamente ai servizi per adulti.

3.2.2.2 Il codice 806 è destinato ai servizi di svago e intrattenimento.

3.2.2.3 Il codice 807 è destinato ai servizi professionali.

3.2.3 I servizi prestati con il codice 803, saranno denominati servizi esclusivi per adulti, e dovranno seguire le seguenti norme:

3.2.3.1 Si prestano o offrono servizi di informazione o comunicazione che avranno come destinatari esclusivamente persone con più di 18 anni.

In questo codice saranno inclusi qualsiasi servizio prestato, che per il suo contenuto o per la sua presentazione, offra comunicazioni o messaggi che possano offendere la sensibilità o il buon costume degli utenti, secondo i criteri che si approvino nella Classificazione dei servizi.

3.2.3.2 In questa modalità di servizio si indicherà in forma esplicita la sua totale proibizione ai minori di 18 anni nel menù di inizio. Allo stesso modo, tutta la promozione o pubblicità realizzata dovrà contenere la frase "Solo per maggiori di anni 18".

3.2.3.3 Il prestatore del servizio controllerà, sempre che sia possibile, mediante sistemi di autocontrollo, che gli utenti di questo servizio siano minori di anni 18.

La pubblicità di questo tipo servizio dovrà realizzarsi in quei mezzi di comunicazione o supporti che non abbiano come possibili destinatari bambini o giovani.

3.2.3.4 La pubblicità del codice 803 potrà essere realizzata nei seguenti mezzi pubblicitari e nelle seguenti ore del giorno:

3.2.3.4.1 Televisione e radio dalle 24 alle 7 del mattino.

3.2.3.4.2 Riviste o pubblicazioni riservate ad adulti

3.2.3.4.3 Servizi di annunci classificati dei periodici di ambito nazionale o locale, senza rappresentazione iconica ne riferimento all'argomento in maniera oscena.

3.2.3.4.4 Negli altri mezzi o supporti, sempre e quando non abbiano come possibili destinatari, controllando la sua diffusione e contenuto, la gioventù e l'infanzia.

3.2.4 I servizi prestati con il codice 806, saranno denominati servizi di svago e intrattenimento, e dovranno seguire le seguenti norme:

3.2.4.1 In questo codice i prestatori di servizio potranno offrire comunicazioni e contenuti riguardanti lo svago e l'intrattenimento. Nella sua configurazione, in modo da informare gli utenti, in tutto il supporto pubblicitario si dovrà raccomandare l'età dei destinatari al quale il servizio è destinato.

3.2.4.2 In quelli che si suppone destinati a persone con più di 18 anni, si indicherà in forma esplicita la sua totale proibizione ai minori di anni 18 nel menù di inizio.

Tutta la promozione o pubblicità realizzata, a questo scopo, dovrà contenere la frase: " solo per maggiorenni", e attenersi ai criteri pubblicitari contenuti nell'articolo 3.2.3.4.4

3.2.4.3 Il prestatore dei servizi che realizzi un concorso o estrazione, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato, dovrà realizzarlo seguendo questo codice.

Tutti i concorsi o estrazioni che si realizzino attraverso un servizio a valore aggiunto, sia mediante sistemi di abilità dell'utente, mediante una combinazione casuale o qualsiasi altra modalità, dovrà tener conto delle regole che stabiliscono il suo funzionamento.

Le regole dei concorsi o sorteggi, così come le risoluzioni degli stessi, dovranno essere depositati davanti ad un notaio o organismo pubblico competente in modo che siano facilmente accessibili all'utente.

I concorsi o sorteggi non dovranno avere una durata maggiore di cinque minuti.

3.2.4.4 I servizi prestati su questo codice avranno una durata massima di 30 minuti, escluso i concorsi e i sorteggi. Comunque, la Commissione di supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto potrà indicare la durata di questi servizi, secondo il tipo di prestazione di cui si tratti.

3.2.4.5 La configurazione del servizio con codice 806, dovrà rispettare tutte le raccomandazioni contenute in questo codice, in modo particolare quelle relative all'informazione del prezzo e del contenuto.

3.2.5 I servizi prestati con il codice 807, saranno denominati servizi professionali, e dovranno sottostare in modo particolare alle seguenti norme:

3.2.5.1 I servizi che danno servizi professionali, dovranno specificare nel loro menù iniziale la fonte dell'informazione, esperto o persona qualificata, il prestatore del servizio e i suoi dati documentali.

3.2.5.2 Quei servizi dati da professionisti o esperti che per l'esercizio della propria attività sono obbligati ad appartenere ad un Collegio Professionale, dovranno informare del loro titolo accademico ufficiale o professionale e del loro numero di iscrizione.

3.2.5.3 Inoltre saranno considerati servizi professionali quelli relativi ad altre attività imprenditoriali, professionali o artistiche non contemplate nel punto precedente.

3.2.5.4 Si potranno offrire, inoltre, attraverso questo tipologia di codice servizi di informazione delle amministrazioni pubbliche o di organismi pubblici vincolati o dipendenti da esse.

Le amministrazioni pubbliche od organismi vincolati o dipendenti da esse che prestino servizi a valore aggiunto dovranno compiere tutti i requisiti a cui siano sottoposte legalmente per la loro prestazione.

3.2.5.5 I servizi professionali che vengano dati con il codice 807, dovranno sottostare alle stesse leggi a cui deve sottostare un servizio prestato fuori dall'ambito di applicazione del presente Codice Di Condotta.

3.2.5.6 Quando un servizio specializzato includesse un consulto medico e/o psicologico, occorrerà indicare nel menù di inizio che l'utente non dovrà seguire il consiglio senza consultare un medico accreditato o con titolo corrispondente.

3.2.5.7 I servizi prestati con questo codice avranno una durata massima di 30 minuti. Comunque, la Commissione di Supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto potrà indicare la durata di questi servizi, secondo il tipo di prestazione di cui si tratti.

3.2.5.8 La configurazione del servizio con codice 806, dovrà rispettare tutte le raccomandazioni contenute in questo codice, in modo particolare quelle relative all'informazione del prezzo e del contenuto.

### **3.3 Servizi destinati all'infanzia e ai giovani**

3.3.1 Dovranno considerarsi destinati all'infanzia e ai giovani tutti i servizi, che in tutto o in parte, siano diretti a persone minori di 18 anni.

Si intende che qualsiasi servizio promosso attraverso una pubblicazione o mezzo orientato ad un pubblico infantile o giovanile, è diretto a queste persone.

3.3.2 I prestatori di questo tipo di servizio dovranno avere un'attenzione particolare a rispettare i diritti dei minori, in particolare:

3.3.2.1 Non si dovrà incrementare la durata della chiamata artificialmente

3.3.2.2 Si dovrà indicare e avvertire di avere il consenso dei genitori e/o titolari del telefono per l'uso del servizio.

3.3.2.3 I servizi diretti all'infanzia e ai giovani che durino più di minuto devono essere preceduti da una piccola informazione, di meno di 20 secondi, che indichi in forma chiara che il servizio dovrà essere utilizzato con il consenso del titolare del telefono dal quale si chiama.

3.3.2.4 Si dovrà porre attenzione al vocabolario usato nel servizio e non si utilizzeranno parole dispregiative.

3.3.2.5 Non si dovrà pubblicizzare l'utilizzo di altri servizi a valore aggiunto all'interno del servizio stesso.

3.3.2.6 Non si dovrà sfruttare la sua credulità o la mancanza di esperienza.

3.3.3 Questi servizi non dovranno avere una durata maggiore di 8 minuti e la sua chiusura dovrà essere fatta in forma automatica dal prestatore di servizio.

3.3.4 Saranno preceduti dall'informazione sul costo per minuto e si comunicherà, allo stesso modo, nel menù di inizio, che la fatturazione sarà inviata all'abbonato.

3.3.5 L'orario di funzionamento di questi servizi sarà dalle 8 alle 24.

3.3.6 I servizi a valore aggiunto faranno attenzione alla protezione del minore, per non creare o incrementare le sue abitudini consumistiche.

### **4. Risoluzioni dei conflitti**

4.1 Tutti i reclami derivati dalla contravvenzione del presente Codice di Condotta, che implicino danni economici per gli utenti, potranno risolversi attraverso il Sistema Arbitrale di Consumo, senza togliere la possibilità di accedere ai tribunali ordinari.

### **5. Applicazione e interpretazione del codice**

5.1 La Commissione di Supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto sarà l'incaricata dell'applicazione, modifica e interpretazione del presente Codice di Condotta

5.2 La Commissione Permanente avrà le seguenti funzioni:

- a) Controllo dell'applicazione del Codice di Condotta
- b) Presentazione, per la sua approvazione, di qualsiasi modifica del Codice di Condotta, nel caso che fosse necessario.
- c) Elaborazione di informative vincolanti relative alla contravvenzione del Codice Di condotta da parte di un prestatore di servizio.
- d) Dare assistenza a chi reclama per dirigere denunce o lamentele agli organismi o istituzioni che siano competenti in materia.
- e) Elaborazione e presentazione di un'informativa annuale relativa ai lavori realizzati dalla Commissione di Supervisione dei Servizi a Valore Aggiunto
- f) Qualsiasi altra cosa gli sia attribuita.

## **6. Disposizione transitoria**

Le disposizioni contenute nel presente Codice di condotta, con eccezione di quelle riferite alla Classificazione dei Servizi a Valore Aggiunto, saranno applicati ai codici 903 e 906, fino a che non siano sostituiti dai nuovi 803, 806 e 807.

Madrid, 16 Dicembre 2002