Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre los derechos de los usuarios y los servicios de tarificación adicional.

(Declarada vigente por disposición transitoria 1.a) del Real Decreto 899/2009, de 22 mayo)

El artículo 54 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, enuncia algunos de los derechos de los usuarios de dichos servicios, cuya regulación pormenorizada remite a las normas reglamentarias. Ha sido el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones el que ha llevado a cabo la parte fundamental del desarrollo de los derechos de los usuarios. Así, en su título IV se regulan, entre otros aspectos, el contenido mínimo de los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público, la diferenciación de los conceptos de precios para la facturación de los servicios y los procedimientos arbitrales y administrativos para la resolución de los conflictos que surjan entre operador y abonado.

En lo que respecta a los derechos de desconexión y compensación por la interrupción del servicio, a la constitución de depósitos de garantía, la publicación de la información a la que los usuarios deben tener acceso sobre las condiciones de prestación de los servicios y las medidas de suspensión e interrupción del servicio telefónico, el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, establece una regulación general que debe ser completada mediante Orden ministerial. La presente Orden tiene como objeto el desarrollo de esas materias, respetando, para ello, las directrices establecidas a dicho efecto en el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.

Al amparo de la regulación general sobre el derecho de desconexión de los servicios contratados, esta Orden hace definitivamente exigible el derecho a la desconexión de los servicios de tarificación adicional, recogido de modo incipiente y parcial en las Resoluciones de la Secretaría General de Comunicaciones de 29 de enero de 1993, por la que se dictan instrucciones sobre la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903, y de 30 de septiembre de 1993, por la que se modifica la anterior, así como las del Secretario general de Comunicaciones, de 17 de diciembre de 1998.

Se incluye, además, en esta Orden, el derecho de los abonados a ver reflejado en sus facturas telefónicas el coste total de las llamadas de conexión a Internet, siendo gratuito el suministro de esta información.

Esta Orden se dicta al amparo del artículo 40 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y de la disposición final primera del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.

La Orden ha sido sometida a audiencia a través del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y del Consejo de Consumidores y Usuarios, así como al informe

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.dos.2.j) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones.

En su virtud, a propuesta del Vicepresidente Primero del Gobierno y Ministro del Interior, de las Ministras de Ciencia y Tecnología, de Sanidad y Consumo, de Educación, Cultura y Deporte, y del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, previa aprobación del Ministro de Administraciones Públicas, dispongo:

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

Primero. Objeto de la Orden

Esta Orden tiene por objeto el desarrollo de los siguientes derechos y obligaciones de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y de redes públicas de telecomunicaciones:

Derechos de desconexión de determinados servicios.

Ordenación de los servicios de tarificación adicional.

Derecho de compensación por la interrupción del servicio.

Facturación de las llamadas de conexión a Internet.

Depósitos de garantía.

Información sobre las condiciones de prestación de los servicios.

Suspensión temporal e interrupción definitiva de los servicios.

CAPÍTULO II
Derecho de Desconexión de Determinados Servicios

Segundo. Derecho de desconexión de determinados servicios

Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirán al menos, el de llamadas a servicios de tarificación adicional y el de llamadas internacionales, en la forma que determinen los correspondientes contratos de abono. Los operadores de acceso, en función de las posibilidades técnicas de sus redes, podrán ofrecer otras facilidades de desconexión de entre los rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras atribuidos para la prestación de servicios de tarificación adicional.

(Modificado por Apartado 1.1 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Tercero. Forma de ejercicio del derecho de desconexión

Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público fijarán en sus correspondientes contratos de abono la forma de ejercicio del derecho de desconexión establecido en el apartado segundo, así como las modalidades de ejercicio de dicho derecho que ofrecen.

A estos efectos, el abonado comunicará al operador su intención de desconectarse de determinados servicios. El ejercicio de este derecho será gratuito.

El operador habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez días, por causas no imputables al abonado, serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

Además, las facturas o documentos de cargo que se emitan por los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público para el cobro de los servicios prestados, deberán reflejar, de manera adecuada para ser percibido claramente por el destinatario, el derecho a desconectarse de los servicios de tarificación adicional.

La información sobre el derecho de desconexión de los servicios de tarificación adicional deberá figurar en las correspondientes facturas o documentos de cargo al menos 2 veces al año.

Mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, se podrá modificar la periodicidad determinada en el párrafo anterior teniendo en cuenta el grado de información existente en cada momento sobre el derecho de los usuarios a desconectarse de estos servicios, así como el coste que pudiera representar su publicación en las correspondientes facturas o documentos de cargo.

(Modificado por Apartado 1.2 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

CAPÍTULO III
Servicios de Tarificación Adicional

Cuarto. Concepto de servicios de tarificación adicional

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, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera de esta Orden.

A los efectos de esta Orden, el abonado llamado beneficiario de la remuneración a la que se refiere el párrafo anterior se denomina "prestador de servicios de tarificación adicional", el cual deberá haber celebrado el contrato-tipo indicado en el apartado noveno de esta Orden. Igualmente, a estos efectos, el operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

suministre números de este tipo al prestador de servicios de tarificación adicional, formalizando el correspondiente contrato-tipo a que se refiere el apartado noveno de esta Orden se denomina "operador del servicio de red de tarificación adicional".

Finalmente, a los efectos de esta Orden, se entiende por "operador de acceso", aquel operador responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario llamante.

2. El acceso a los servicios de tarificación adicional, para todos los abonados al servicio telefónico disponible al público, se realizará de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre acceso y numeración.

Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior, con carácter excepcional y previa audiencia del Instituto Nacional del Consumo y del Consejo de Consumidores y Usuarios, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá determinar, mediante Resolución y en aplicación del Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, los números, o rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras que no sean de libre acceso. En estos casos, los abonados que lo deseen, deberán solicitar expresamente a su operador la conexión a estos servicios mediante solicitud escrita con indicación de la fecha y firma del abonado o de su representante o apoderado.

Asimismo, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá, mediante resolución, determinar que aquellos números, o rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras a los que haya sido de aplicación lo dispuesto en el párrafo anterior puedan ser de libre acceso desde las redes públicas telefónicas.

Con carácter previo a que se dicten las resoluciones del Secretario de Estado de Telecomunicaciones a que se refieren los párrafos anteriores de este punto, se requerirá informe a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con los aspectos de dichas resoluciones que puedan tener incidencia en las competencias de dicha Comisión fijadas en la Ley General de Telecomunicaciones en vigor, en los términos desarrollados en el reglamento relativo al Título II de dicha Ley, en los aspectos de mercados de referencia, obligaciones de los operadores con poder significativo en el mercado, acceso a las redes y numeración.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de acceso previa notificación con un mes de antelación al Instituto Nacional de Consumo, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrán determinar los rangos de numeración definidos por códigos de tres o cuatro cifras, cuyo acceso requerirá una solicitud expresa de conexión de sus abonados.

No será de aplicación el derecho de desconexión de los números de tarificación adicional, fijado en el apartado segundo, respecto de los números de tarificación adicional en que se haya efectuado la conexión a solicitud del usuario; en este supuesto, el usuario tendrá derecho a solicitar tres veces al año gratuitamente la anulación de la conexión efectuada. No serán gratuitas las restantes solicitudes de anulación que realice el usuario a lo largo del año. No obstante, en estos casos, el operador no podrá cobrar retribuciones adicionales que no sean las estrictamente dirigidas a compensar el gasto originado por la anulación de la conexión efectuada.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

(Modificado por Apartado 1.3 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Quinto. Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional

Se crea la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, órgano colegiado de carácter interministerial integrado en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la que se encomienda el desempeño de las siguientes competencias:

1. Elaboración, aprobación y, en su caso, modificación, de un Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional, que estará basado en los principios de la protección de la infancia y de la juventud, así como en la protección de los derechos de los consumidores.

En este Código de Conducta se establecerán, entre otras cuestiones, los criterios para la adscripción de estos servicios a cada uno de los códigos de tres o cuatro cifras que se atribuyan y las cláusulas pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en el punto 5 del apartado decimoctavo, así como las condiciones de prestación de estos servicios a las que hace referencia el apartado decimoctavo bis de esta Orden.

2. Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta, tanto por parte de los operadores, como por parte de los prestadores de servicios de tarificación adicional.

3. Presentación de un informe público anual comprensivo de sus actuaciones.

(Modificado por Apartado 1.4 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Sexto. Composición de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional

1. La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en Pleno, estará integrada por:

El Presidente de la Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional, que será un funcionario con rango de Subdirector general o asimilado, y designado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio.

El Vicepresidente de la Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional, que será un funcionario con rango de Subdirector general o asimilado, y designado por la Ministra de Sanidad y Consumo.

Un funcionario del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que actuará como Secretario, formando parte de la Comisión con voz y voto, con rango de Jefe de Sección o asimilado, y que será designado por el Subsecretario de ese Ministerio.

Un funcionario del Ministerio de Educación y Ciencia, con rango de Subdirector general o asimilado, y que será nombrado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio a propuesta del Subsecretario de ese Ministerio u órgano en que éste hubiese podido delegar.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Un funcionario del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con rango de Subdirector General o asimilado, nombrado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio a propuesta del Subsecretario de ese Ministerio u órgano en que éste hubiese podido delegar.

Un funcionario del Ministerio del Interior, con rango de Subdirector general o asimilado, nombrado por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio a propuesta del Subsecretario de ese Ministerio u órgano en que éste hubiese podido delegar.

Dos representantes designados por el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Un representante del operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

Dos representantes designados por las Asociaciones representativas de los operadores de telecomunicaciones: un representante de las asociaciones de operadores en las que no se encuentre representado el operador indicado en el párrafo anterior, que será elegido entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y un representante del resto de asociaciones de operadores de telecomunicaciones.

Dos representantes designados por los Prestadores de Servicios de Tarificación Adicional.

Un funcionario de una Comunidad Autónoma, con carácter rotatorio anual para cada una de las Comunidades Autónomas, en la medida y formas que determinen voluntariamente las Comunidades Autónomas.

Por resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se determinará, cuando proceda, la inclusión del segundo representante de los prestadores de servicios de tarificación adicional en la citada Comisión, para atender la representación de aquellos otros servicios de tarificación adicional a los que de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera les resulte de aplicación la presente Orden.

Para los supuestos de vacante, ausencia o enfermedad, los miembros de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional podrán designar suplentes, que tendrán las mismas funciones y deberán cumplir idéntico requisito de rango administrativo, en su caso.

La suplencia del Presidente en el Pleno será ejercida por el Vicepresidente.

2. El régimen jurídico de la Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional, se ajustará a las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de sus propias normas de funcionamiento.

3. La Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional funcionará en Pleno y en Comisión Permanente.

4. La Comisión Permanente estará integrada, al menos, por el Vicepresidente, que la presidirá, el Secretario y un representante, respectivamente, de los consumidores y usuarios, de los

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

operadores de telecomunicaciones y de los prestadores de servicios de tarificación adicional, debiendo cada uno de ellos formar parte del Pleno. La Comisión Permanente se regirá por las normas de funcionamiento que establezca la Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional y ejercerá las funciones que ésta le delegue o encomiende. En especial, la Comisión Permanente podrá realizar las labores de elaboración del Código de Conducta, así como de control y seguimiento del cumplimiento del mismo.

(Apartado 1 modificado por Apartado 1.5 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Séptimo. Incumplimiento del Código de Conducta

Sin perjuicio de lo que disponga la legislación de defensa de consumidores y usuarios, cuando, en ejercicio de las competencias establecidas en el apartado 5, la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional estime que se ha producido un incumplimiento del Código de Conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, actuará en los siguientes términos:

1. La Comisión, 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.

2. Dicho Informe se someterá a la consideración del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, quien, en su caso, dictará Resolución, que será notificada al operador del servicio de red de tarificación adicional correspondiente, quien estará obligado a retirar con carácter inmediato el número telefónico suministrado al prestador de servicios de tarificación adicional que ha incumplido el Código de Conducta. El contrato-tipo al que se refiere el apartado 9 de la presente Orden deberá contemplar esta circunstancia de modo expreso. Asimismo, el contrato-tipo deberá contemplar la facultad del operador del servicio de red de tarificación adicional de resolver dicho contrato en caso de incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador del servicio de tarificación adicional. No obstante, la resolución del contrato-tipo será obligatoria cuando dicho incumplimiento sea reiterado. El operador que haya retirado el número telefónico asignado al prestador de servicios por incumplimiento del Código de Conducta, no podrá asignar ese mismo número, al menos durante un año.

3. Si, transcurridos 8 días naturales desde la notificación de la Resolución al operador del servicio de red de tarificación adicional correspondiente, éste no hubiese procedido a la retirada del número telefónico, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dará traslado de dicha Resolución a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta adopte la decisión de cancelar, durante dos años, el número telefónico al operador del servicio de red de tarificación adicional, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1.A del Real Decreto 225/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de asignación y reserva de recursos públicos de numeración por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

(Modificado por Apartado 1.6 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Octavo. Garantía de mantenimiento del servicio telefónico y facturación desglosada

1. La disconformidad o desacuerdo de un abonado con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico disponible al público si el abonado paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores del servicio de tarificación adicional por todos los conceptos relativos a la prestación de los servicios de tarificación adicional (información, comunicación u otros).

2. Para que el abonado no pueda ser suspendido del servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y que, mientras se esté substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al operador. Dicho importe comprenderá la parte que corresponda al prestador de servicios de tarificación adicional en concepto de remuneración por el servicio prestado.

3. La factura que el operador de acceso presente al cobro al abonado deberá desglosarse en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, en los términos establecidos en el artículo 57.1 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio. Dicho desglose deberá separar y reflejar fielmente la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que incluye el servicio de red de tarificación adicional, cuya prestación corresponde a los operadores, de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de tarificación adicional por el servicio de información o comunicación prestado.

En la parte del desglose correspondiente al servicio de información o comunicación deberá figurar la identificación de la persona física o jurídica titular del número telefónico llamado, así como su número o código de identificación fiscal, según proceda.

Sin embargo, cuando el operador de acceso no pueda efectuar el desglose a que hace referencia el párrafo anterior porque desconozca qué parte del precio total facturado corresponde al servicio telefónico disponible al público y cuál corresponde al servicio de información, podrá optar por indicar en la parte del desglose correspondiente al servicio telefónico disponible al público el precio por minuto de la llamada metropolitana si el origen de la misma es un terminal fijo, o el de menor cuantía de móvil a fijo si el origen es un terminal móvil, excluyendo, en su caso, el precio de establecimiento de la llamada, a efectos de lo dispuesto en el epígrafe 1 de este apartado.

Asimismo, cuando el operador de acceso desconozca la identidad del prestador del servicio de tarificación adicional, deberá informar en la factura sobre la identidad del operador de red de tarificación adicional, con el objeto de que el usuario pueda dirigirse a éste y solicitar la identificación del prestador del servicio de tarificación adicional en nombre y por cuenta del cual se le ha facturado, debiendo el operador proporcionarle tal información.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Lo dispuesto en este punto tercero se entiende sin perjuicio del derecho del abonado a recibir una facturación no desglosada cuando así lo solicite.

4. El incumplimiento de lo dispuesto en el punto anterior dará lugar a que en la factura, librada por servicios de telecomunicaciones, no pueda integrarse la totalidad de la componente del servicio de tarificación adicional que, a estos efectos, incluye, tanto la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que engloba el servicio de red de tarificación adicional de dicha llamada, como la parte relativa a la remuneración de los servicios de tarificación adicional.

En este caso, el usuario llamante tendrá derecho a considerar que la factura emitida no tiene la consideración de factura por prestación de servicio telefónico disponible al público y, en consecuencia, a que no se produzca la suspensión o interrupción del servicio telefónico por impago, y a la devolución de la totalidad del importe de la misma, si la hubiere pagado, hasta que dicha desagregación se efectúe y se le permita ejercer la opción de abonar independientemente el importe desglosado relativo al servicio telefónico disponible al público.

Asimismo, y en el caso de que el operador de acceso haya optado por efectuar el desglose en la forma prevista en el párrafo segundo del punto tercero, el usuario llamante no podrá ser suspendido del servicio telefónico, si paga el importe desglosado relativo al servicio telefónico disponible al público y consecuentemente tendrá derecho a la devolución, si se hubiese efectuado el pago, del resto de los conceptos englobados en la factura distintos del correspondiente al servicio telefónico disponible al público, cuyo cobro por los acreedores deberá sustanciarse por las vías ordinarias distintas a las del cobro de la factura de telecomunicaciones.

(Modificado por Apartado 1.7 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Noveno. Contrato-tipo

1. La relación jurídica que se establezca entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y los prestadores de servicios de tarificación adicional, será regulada a través de un contrato-tipo, que será aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en los términos establecidos en el artículo 56 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.

2. Este contrato-tipo deberá regular todos y cada uno de los aspectos de la relación negocial para la prestación de los servicios de tarificación adicional, de acuerdo con las previsiones de la presente Orden, y en él se declarará la aceptación y sumisión por ambas partes a las disposiciones contenidas en el Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, al que quedarán vinculadas con carácter obligatorio. Entre otros aspectos, podrá incluirse en el contrato-tipo la constitución de un Fondo de Garantía para la cobertura de los casos de fraude y/o morosidad en el servicio, así como de fórmulas de pago por parte del operador al prestador de servicios de tarificación adicional condicionadas al cobro efectivo del servicio, y la exigencia del depósito de garantía en los términos previstos en el apartado 12.d).

(Apartado 1 modificado por Apartado 1.8 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

CAPÍTULO IV
Derecho de Compensación por la Interrupción Temporal del Servicio Telefónico Disponible al Público

Décimo. Contenido del derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público y derecho a compensación en los supuestos de fuerza mayor

1. Cuando se produzcan interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar al abonado con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período en que se produzca la interrupción. El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Causas de fuerza mayor.

b) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción de los apartados 19 y 24, respectivamente, de la presente Orden. En todo caso, la no aplicación afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.

c) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

d) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

3. No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el operador deberá proceder a la devolución automática al abonado de los importes de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

(Modificado por Apartado 1.9 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

CAPÍTULO V
Facturación de las Llamadas a Internet y Depósitos de Garantía

Undécimo. Facturación de las llamadas efectuadas para la conexión a Internet

Cuando la facturación se realice por tiempo, la factura telefónica deberá contemplar el desglose del coste de todas las llamadas efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa del

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

operador que proporcione el acceso al abonado. Dicho desglose tendrá carácter gratuito para el usuario.

No obstante, se podrán agrupar en un concepto conjunto las llamadas efectuadas a cada número cuando la factura no se suministre a través de Internet.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio del derecho del abonado a recibir una facturación no desglosada cuando así lo solicite.

(Modificado por Apartado 1.10 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Duodécimo. Supuestos de exigencia de depósitos de garantía

Los operadores podrán exigir a sus abonados la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos:

a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) Para los abonados al servicio telefónico disponible al público que sean titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.

d) En los contratos de abono formalizados en los términos previstos en el contrato-tipo, cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.

(Modificado por Apartado 1.11 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Decimotercero. Cuantía máxima de los depósitos

1. La cuantía del depósito en el supuesto recogido en la letra a) del apartado 12 se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito, en caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

2. En el supuesto previsto en la letra b) del apartado 12, la cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

3. En el supuesto previsto en la letra c) del apartado 12, la cuantía del depósito será inicialmente la equivalente al cuádruple de la cuota de alta inicial. Posteriormente, esta cuantía podrá ser revisada y establecerse hasta el cuádruple de la media de las dos últimas facturas.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

4. En el supuesto previsto en la letra d) del apartado 12, la cuantía del depósito será la que figure en el correspondiente contrato-tipo.

5. Mediante Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y previa audiencia a los interesados, podrán ser modificadas las cuantías de los depósitos de garantía cuando concurran circunstancias objetivas que aconsejen su revisión.

Decimocuarto. Forma y procedimiento de constitución del depósito

1. El depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del abonado. Los depósitos no serán remunerados.

2. El requerimiento de constitución del depósito se hará por cualquier medio que deje constancia de la recepción por el abonado, otorgándole un plazo no menor de quince días para su constitución o, en su caso, abono de las cantidades pendientes.

Decimoquinto. Incumplimiento del requerimiento de constitución del depósito

1. Si el depósito se exige para la contratación de una línea telefónica y el abonado no lo constituye, el operador podrá desestimar su solicitud.

2. Si el depósito se exigiera durante la vigencia del contrato de abono y el abonado no lo constituyera en el plazo de los quince días siguientes a la recepción por el abonado del requerimiento del operador, el operador podrá suspender el servicio contratado. Asimismo, el operador podrá dar de baja al abonado si no se constituyese el depósito transcurrido un nuevo plazo de diez días desde la recepción por el abonado de un segundo requerimiento.

3. En caso de locales públicos que tengan contratadas líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público, el operador podrá suspender el servicio o resolver el contrato en las condiciones previstas en el apartado anterior, pero sólo respecto a las líneas correspondientes a los equipos terminales de uso público.

Decimosexto. Devolución del depósito

1. En los depósitos exigidos por las líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público instalados en establecimientos públicos, el depósito se devolverá al cabo de un año, si durante ese tiempo su titular no ha dejado de pagar ningún recibo. En caso contrario, el depósito no se devolverá hasta que se liquiden íntegramente todas las deudas.

2. En los contratos de abono al servicio telefónico cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional el depósito se devolverá en la forma y momento que se determine en el contrato-tipo, siempre y cuando el titular no haya dejado de pagar ningún recibo. En caso contrario, el depósito no se devolverá hasta que se liquiden íntegramente todas las deudas.

3. En los depósitos exigidos por los retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros contratos de abono, el depósito se devolverá cuando quede

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al titular del contrato.

En los demás supuestos, el depósito se devolverá tan pronto como el operador tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

4. Si el abonado con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, el operador podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. Si el abonado hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

5. El plazo de devolución del depósito será de quince días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias contempladas en los anteriores apartados.

Decimoséptimo. Información sobre los depósitos de garantía

El contrato de abono debe especificar los supuestos que dan derecho al operador a exigir la constitución de un depósito y su forma y procedimiento de constitución, cancelación y devolución, de conformidad con lo dispuesto en esta Orden.

CAPÍTULO VI
Información sobre las Condiciones de Prestación del Servicio

Decimoctavo. Publicidad de las condiciones de prestación del servicio

1. Los operadores publicarán las condiciones de prestación del servicio enumeradas a continuación, excepto en los casos en los que, por las características del servicio, no proceda su publicación.

Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.

Teléfono de información.

Características del servicio telefónico ofrecido, describiendo cada uno de los servicios básicos y adicionales que es posible contratar con él e indicando qué elementos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas.

Niveles mínimos reales de calidad que se obliga a mantener, respetando, en todo caso, lo dispuesto en la Orden de 14 de octubre de 1999, por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, y los supuestos en que su incumplimiento da derecho a exigir una indemnización. Indicación de los parámetros y métodos aplicables para su medición.

Precios de los servicios. La información que se proporcione comprenderá debidamente diferenciados todos y cada uno de los conceptos que repercutan en el precio que paga el abonado por la prestación del servicio, incluidos todos los impuestos aplicables y, en su caso, el coste de establecimiento de llamada. Se hará especialmente referencia a los precios de acceso y

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

todo tipo de cuota periódica de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre programas de descuento, planes, bonos y tarifas especiales.

Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.

Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización y/o reembolso ofrecidos.

Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido.

Mecanismos de resolución de litigios, con inclusión, en su caso, de los que haya creado la propia empresa.

Causas y formas de extinción o, en su caso, renovación, del contrato de abono.

Dirección y teléfonos propios del operador, a los que el usuario puede dirigir su reclamación en virtud del artículo 61.1 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, y ante la que se podrá solicitar el derecho de desconexión regulado en el apartado 3 de la presente Orden, especificando un procedimiento sencillo, por el que el operador no podrá obtener una remuneración añadida, que permita identificar las solicitudes a través de la asignación de un número de referencia u otro mecanismo similar. Esta última información se incluirá también en el contrato de abono. El operador deberá comunicar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dicho procedimiento pudiendo instar la Administración, de forma motivada, a la modificación del mismo.

2. La información descrita en el apartado anterior se remitirá al Ministerio de Ciencia y Tecnología, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, así como al Instituto Nacional del Consumo y al Consejo de Consumidores y Usuarios, que la pondrá a disposición de las asociaciones de consumidores y usuarios integradas en él. Los operadores de redes públicas y del servicio telefónico disponible al público facilitarán dicha información en el teléfono de atención al público de que dispongan, o por escrito, si así lo solicita el usuario, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción. Finalmente, el operador la incluirá en lugar fácilmente localizable en su página de Internet.

3. Las ofertas que realicen los operadores de redes públicas telefónicas y de servicios telefónicos disponibles al público deberán ser comunicadas al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, al Ministerio de Economía y Hacienda, así como al Instituto Nacional del Consumo y al Consejo de Consumidores y Usuarios, que las pondrá a disposición de las asociaciones de consumidores y usuarios, debiendo garantizarse en todo caso, que los consumidores tengan oportunidad de conocer, con anterioridad a su aceptación, el período mínimo de duración de las ofertas sobre precios y servicios que se promocionen en cada caso.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa aplicable sobre protección de los consumidores, los teléfonos públicos de pago, así como los teléfonos de uso público en general, deberán contar en lugar visible con información adecuada y actualizada sobre las condiciones básicas de uso del servicio y sobre los precios del mismo, en la que se incluirá en todo caso indicación sobre el

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

carácter gratuito de las llamadas de urgencias al servicio 112, así como, en su caso, los demás servicios de urgencias que se definan como gratuitos por la legislación. Igualmente se informará sobre el sistema de devolución del importe no consumido.

5. Los prestadores de servicios de tarificación adicional deberán elaborar un plan de publicidad para garantizar una adecuada y suficiente información al público sobre el funcionamiento de estos servicios. En concreto, deberán informar acerca del precio máximo por minuto de llamada, tanto desde redes fijas como móviles, en todos los anuncios publicitarios en prensa, radio, televisión o en cualquier otro soporte relativos a cualquier número telefónico que utilicen para prestar servicios de tarificación adicional.

La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional velará por el adecuado cumplimiento de las previsiones sobre publicidad contenidas en este apartado, sin perjuicio de lo que dispone la legislación de defensa de consumidores y usuarios.

(Apartado 1 párrafo 1º modificado por Apartado 1.12 de Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

(Apartado 1 párrafo 12º modificado por Apartado 1.12 de Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

(Apartado 3 modificado por Apartado 1.12 de Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

(Apartado 5 modificado por Apartado 1.12 de Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

CAPÍTULO VI BIS
Condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional

(Añadido por Apartado 1.13 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Decimoctavo bis. Condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional de voz y sobre sistemas de datos

1. Sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la normativa sobre consumidores y usuarios, cuando se trate de servicios de voz y antes de iniciarse la conexión a un servicio de tarificación adicional, el operador del servicio de red de tarificación adicional deberá garantizar que se informe al usuario llamante mediante una locución, del precio máximo por minuto de cada llamada, tanto desde redes fijas como móviles, del tipo de servicios de tarificación adicional al que se va a acceder, así como de la identidad del titular del número telefónico llamado.

En todo caso, la componente del precio que retribuya al prestador de servicios de tarificación adicional por los servicios de voz prestados a través de determinados códigos que se atribuyan por las disposiciones de desarrollo del Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, no podrá aplicarse hasta tanto dicho usuario sea informado mediante una locución, cuya duración será de 15 segundos, de los aspectos señalados en el párrafo anterior, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá modificar, mediante resolución y

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, la duración de dicha locución así como del período de guarda establecido cuando por las características del servicio sean aconsejables duraciones distintas.

2. La prestación de servicios basados en la transmisión de datos desde la red pública telefónica, y su acceso por los usuarios, a través de rangos de numeración correspondientes a servicios de tarificación adicional, tales como el envío de mensajes cortos, el acceso a prestadores conectados a Internet u otros, estarán sujetos a los requisitos específicos de información y las condiciones de prestación y publicidad que se determinen por las resoluciones de atribución de los recursos públicos de numeración que, en su caso, se adopten por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio de lo establecido en las letras siguientes de este punto.

a) Los operadores del servicio de red de tarificación adicional a los que les sean asignados bloques de numeración pertenecientes a los rangos que, en su caso, se atribuyan a servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos que se basen en la realización de llamadas telefónicas, garantizarán, mediante el establecimiento de relaciones contractuales apropiadas con los prestadores de servicios o, cuando proceda, por sí mismos: Que se facilite al usuario llamante, previamente al acceso por éste a los servicios, una adecuada información sobre el precio y las características de los mismos, y 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 servicios. Dicha información deberá poder ser objeto de impresión y almacenamiento por parte del usuario llamante. Que los servicios de tarificación adicional que se provean a los usuarios se limiten a aquellos para los que, de conformidad con el párrafo anterior, se informó con carácter previo a su acceso. 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 del usuario llamante, y que, después de que se haya utilizado el servicio objeto de tarificación adicional, permitan una fácil desinstalación por el usuario, y devuelvan la configuración previa que éste tuviese para el acceso a Internet.

Que se ponga gratuitamente a disposición del usuario llamante un programa informático que avise y, si aquél lo requiere, impida la instalación de programas marcadores no solicitados.

b) La información a facilitar al usuario llamante, previamente al acceso por éste a los contenidos, incluirá, al menos, los siguientes elementos:

Precio máximo por minuto del servicio;

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

Características del servicio;

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

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

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;

Página Web desde donde el usuario llamante podrá descargarse gratuitamente el programa informático al que se refiere el último párrafo de la letra a).

c) Los operadores del servicio de red de tarificación adicional deberán comunicar a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, previamente a su utilización, los formatos de presentación en pantalla de la información a la que hace referencia la letra b) de este punto dos. Esta Comisión, con el objeto de preservar el interés de los usuarios y la protección de la infancia y de la juventud, podrá instar a la modificación de tales formatos, o proponer modelos de utilización de formatos armonizados para todos los operadores y prestadores de servicios. En estos casos, la Comisión emitirá un informe que se someterá a la consideración del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, quien, en su caso, dictará resolución que será notificada a los interesados.

d) Los operadores del servicio de red de tarificación adicional exigirán, a los prestadores de servicios de tarificación adicional que a su vez provean servicios de telecomunicaciones como soporte para la prestación de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos, previamente a la contratación con éstos, y como elemento indispensable para proporcionarles un número telefónico, la acreditación del cumplimiento de los requisitos legales exigibles para la prestación de tales servicios de telecomunicaciones.

e) La componente del precio que retribuye al prestador del servicio de tarificación adicional por los servicios prestados a través de los códigos que, en su caso, se atribuyan a los servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos, no podrá aplicarse hasta que al abonado llamante le haya sido suministrada la información a la que se refiere la letra b) de este punto dos. En todo caso, dicha componente del precio sólo podrá aplicarse una vez transcurrido un período de 20 segundos desde el establecimiento de la llamada.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá modificar, mediante resolución y previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, la duración de dicho período cuando por las características del servicio sea aconsejable una duración distinta.

f) Lo dispuesto en este punto dos se entiende sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable, en especial en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

3. Las previsiones contenidas en este apartado deberán recogerse de forma expresa en el contrato-tipo que se celebre entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y los prestadores de servicios de tarificación adicional a que hace referencia el apartado noveno de esta Orden.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

4. El incumplimiento de los requisitos exigibles para la prestación de los servicios a que hace referencia este apartado, será motivo de retirada inmediata por el operador durante un año de los números telefónicos utilizados, de conformidad con lo dispuesto en el apartado séptimo de esta Orden.

(Añadido por Apartado 1.13 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

CAPÍTULO VII
Suspensión e Interrupción del Servicio Telefónico

Decimonoveno. Suspensión temporal del servicio telefónico por impago

1. El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período de tiempo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público, podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal.

2. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y a móviles, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

3. La suspensión del servicio no exime al abonado de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

4. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

(Apartado 2 modificado por Apartado 1.14 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Vigésimo. Aviso de suspensión

Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

El operador requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.

La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Vigésimo primero. Restablecimiento del servicio

El operador restablecerá el servicio básico o adicional suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

Vigésimo segundo. Suspensión en los casos de reclamación de las cantidades adeudadas

En el supuesto de que el abonado hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, el operador no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el abonado consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al operador.

Vigésimo tercero. Suspensión temporal del servicio a petición del abonado

1. Los operadores han de indicar en la información general a que se refiere el apartado 18, el lugar o, en su defecto, el teléfono (y, en su caso, dirección de correo electrónico) al que pueden dirigirse o llamar los abonados para solicitar la suspensión temporal del servicio telefónico.

2. El abonado que quiera obtener la suspensión temporal del servicio telefónico deberá solicitarlo al operador que se lo preste con quince días de antelación a la fecha deseada. La duración de la citada suspensión no será menor de un mes ni superior a tres meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa días por año natural.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

Vigésimo cuarto. Interrupción definitiva del servicio

1. El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato, en dos ocasiones, por mora en el pago de los servicios correspondientes, dará derecho al operador a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

2. Es aplicable a la interrupción del servicio, lo dispuesto en el apartado 22 para la suspensión en los casos de reclamación de los importes adeudados.

Vigésimo quinto. Forma y efectos de la interrupción del servicio

La interrupción definitiva del servicio se comunicará y llevará a cabo en la forma dispuesta en el apartado 20 para la suspensión temporal del servicio.

Vigésimo sexto. Cómputo de plazos

A los efectos de la presente Orden, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los domingos y los declarados festivos.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar el hecho determinante del inicio del cómputo. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes.

Cuando el último día de plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Disposición adicional primera. Resolución para la determinación de los códigos de numeración de acceso a los servicios de tarificación adicional y nueva clasificación de los mismos

1. En el plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor de la presente Orden, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dictará la Resolución por la que se determinen los códigos de numeración en los que se prestarán los servicios de tarificación adicional, así como sus correspondientes contenidos básicos.

2. En el plazo de tres meses desde la aprobación de la citada Resolución, la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que se constituirá en un plazo máximo de dos meses desde la entrada en vigor de esta Orden, procederá a la aprobación del Código de Conducta a que hace referencia el apartado primero del apartado 5 de esta Orden y establecerá, de conformidad al mismo y a los criterios fijados en la Resolución a que se refiere el apartado anterior, la nueva clasificación de los servicios de tarificación adicional y su adscripción a los códigos de numeración, de acuerdo con los criterios de clasificación de contenidos y costes de dichos servicios.

3. Una vez determinada la nueva clasificación por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional de acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dictará Resolución en la que se determinará el plazo en el que los prestadores de servicios de tarificación adicional deberán acomodarse a dicha clasificación.

Disposición adicional segunda. Gastos de funcionamiento de la Comisión de Supervisión de los servicios de Tarificación Adicional

El funcionamiento de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional no supondrá incremento del gasto público, y será atendido con los medios materiales y humanos existentes en la Dirección General de Telecomunicaciones.

Disposición transitoria primera. Definición inicial del ámbito de los servicios de tarificación adicional a los efectos de la presente Orden

Definición inicial del ámbito de los servicios de tarificación adicional a los efectos de la presente Orden.

1. A los efectos de la presente Orden se entenderán incluidos en la definición de servicios de tarificación adicional contenida en el apartado 4 de la misma aquellos servicios de tarificación adicional que actualmente vienen prestándose a través de los códigos 803, 806, 807 y 907.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Mediante Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá ampliarse el ámbito de aplicación de la presente Orden a otros servicios de tarificación adicional que se presten a través de códigos distintos a los mencionados.

2. Cuando las Administraciones Públicas o entidades de derecho público de ellas dependientes presten servicios de información a través de números distintos a los antes mencionados no les será de aplicación lo dispuesto en la presente Orden.

(Modificada por Apartado 1.15 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio aplicable al contrato-tipo y Fondo de Garantía existentes

1. Hasta la aprobación del contrato-tipo a que se refiere el apartado 9 de la presente Orden, «Telefónica de España, SAU» y los prestadores de servicios de tarificación adicional que contraten con ella podrán suscribir el actual contrato-tipo para la prestación de servicios de información de tarificación adicional soportados en el servicio telefónico fijo disponible al público, y que rige en la actualidad las relaciones jurídicas entre las partes.

2. «Telefónica de España, SAU» y los actuales prestadores de servicios de tarificación adicional deberán buscar fórmulas de minoración y compensación hasta su liquidación definitiva por acuerdo entre las partes, del déficit del actual Fondo de Garantía constituido entre las partes.

3. Los operadores del servicio de red de tarificación adicional, dispondrán de un plazo de un mes desde la entrada en vigor de la presente Orden para presentar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información el correspondiente contrato-tipo, así como la adaptación a las disposiciones de esta Orden de los contratos celebrados con prestadores de servicios de tarificación adicional con carácter previo a la entrada en vigor de la misma, que habrán de ser aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de conformidad con el apartado 9 de la presente Orden.

(Apartado 3 modificado por Apartado 1.16 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Disposición transitoria tercera. Régimen transitorio de los servicios de tarificación adicional actualmente en funcionamiento a través de los códigos 903 y 906 y deber de información de los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público a sus abonados

1. Hasta el establecimiento de la nueva clasificación de los servicios de tarificación adicional a que hace referencia la disposición adicional única, éstos seguirán prestándose a través de los códigos 903 y 906.

2. Desde la entrada en vigor de la presente Orden, y hasta el funcionamiento efectivo de la nueva clasificación de los servicios de tarificación adicional, los operadores del servicio telefónico disponible al público deberán informar de manera individual a todos sus abonados acerca del nuevo modelo de acceso a los servicios de tarificación adicional, así como de las condiciones básicas de prestación de estos servicios.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Disposición transitoria cuarta. Condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional a través de números cortos

A falta de previsión expresa en el reglamento que desarrolle el Título III, Capítulo III de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dictará en el plazo de seis meses desde la aprobación de aquél, resolución estableciendo la inclusión de los servicios de mensajería que se prestan a través de números cortos en la definición de servicios de tarificación adicional, a los efectos de lo dispuesto en la Disposición transitoria primera de la presente Orden, estableciendo, en su caso, las condiciones de prestación y de publicidad específicas que sean necesarias teniendo en cuenta las características propias de estos servicios.

(Añadida por Apartado 1.17 de Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Quedan derogadas:

Las Resoluciones de la Secretaría General de Comunicaciones, de 29 de enero de 1993, por la que se dictan instrucciones sobre la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903 y de 30 de septiembre de 1993, por la que se modifica la anterior, en cuanto a la restricción que ordenaban para el acceso a los servicios de tarificación adicional prestados a través del prefijo 903, así como la Resolución del Secretario General de Comunicaciones de, 17 de diciembre de 1998, por la que se dictan instrucciones a "Telefónica, SA" para la prestación del servicio telefónico soporte de los de tarificación adicional.

Las previsiones de introducción progresiva de determinados segmentos de numeración incluidos en los rangos definidos por los códigos 803, 806, 807 y 907 establecidas en las Resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 5 de mayo de 2003 y de 3 de noviembre de 2003, por lo que todos los recursos públicos de numeración definidos por dichos códigos quedarán disponibles para su asignación.

La Resolución de 26 de septiembre de 2003, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se establece un plazo transitorio de tres meses para la liberación de los códigos 903 y 906 utilizados para la prestación de servicios de tarificación adicional.

El apartado cuarto de la Resolución de 3 de noviembre, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

Las demás disposiciones de igual o inferior rango a la presente Orden que se opongan a lo dispuesto en ella.

(Modificada por Apartado 1.18 de la Orden PRE/2410/2004, de 20 julio)

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

DISPOSICIÓN FINAL.Entrada en vigor

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.