

Orden 361/2002 relativa a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de los servicios de tarificación adicional

(B.O.E. 22-02-2002)

El artículo 54 de la Ley 11/1998, de 24 de abril (RCL 1998, 1056, 1694), 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 (RCL 1998, 2247), 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 (RCL 1993, 395, 617), por la que se dictan instrucciones sobre la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903, y de 30 de septiembre de 1993 (RCL 1993, 2724), por la que se modifica la anterior, así como las del Secretario general de Comunicaciones, de 17 de diciembre de 1998 (RCL 1999, 6).

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 (RCL 1997, 879), 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 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 (RCL 1997, 1008).

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 incluirá al menos el de llamadas a servicios de tarificación adicional y el de llamadas internacionales, en la forma que determine el correspondiente contrato de abono.

Asimismo, dichos contratos de abono contemplarán, en su caso, otras posibilidades de desconexión de determinadas llamadas internacionales ofrecidas a los abonados.

Tercero. Forma de ejercicio del derecho de desconexión

Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público regularán en sus correspondientes contratos de abono la forma de ejercicio del derecho de desconexión.

A estos efectos, el abonado comunicará al operador, su intención de desconectarse de determinados servicios.

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.

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 y añadida al coste del servicio telefónico disponible al público, por la prestación de servicios de información o de comunicación determinados, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera de esta Orden.

2. Los operadores del servicio telefónico disponible al público que voluntariamente presten o vayan a prestar el servicio soporte de los servicios de tarificación adicional deberán configurarlos de manera que resulten de libre acceso para todos los abonados al servicio telefónico disponible al público, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa sobre interconexión.

3. Los abonados del servicio telefónico disponible al público podrán excluir la contratación o solicitar la desconexión de todos estos servicios de tarificación adicional o de los que se presten a través de un determinado código.

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 Ciencia y Tecnología, a la que se le 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 los servicios de tarificación adicional a cada uno de los códigos que se atribuyan y las cláusulas pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en el apartado 5 del apartado 18 de esta Orden.

2. Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta, tanto por parte de los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, como por parte de los prestadores de servicios de tarificación adicional.

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

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

1. La Comisión de Supervisión del Servicio 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 Ciencia y Tecnología.

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 el Ministro de Sanidad y Consumo.

Un funcionario del Ministerio de Ciencia y Tecnología, 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, Cultura y Deporte, con rango de Subdirector general o asimilado, y que será designado por el Subsecretario de ese Ministerio.

Un funcionario del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con rango de Subdirector General o asimilado, y que será designado por el Subsecretario de ese Ministerio.

Un funcionario del Ministerio del Interior, con rango de Subdirector general o asimilado, y que será designado por el Subsecretario de ese Ministerio.

Dos representantes designados por el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Dos representantes designados por las Asociaciones representativas de los operadores de telecomunicaciones, entre los que siempre se incluirá un representante del operador designado para la prestación del servicio universal.

Un representante designado 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.

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 (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246), 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 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.

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 telefónico disponible al público 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 será puesto en conocimiento del operador del servicio telefónico disponible al público correspondiente, quien estará obligado a retirar con carácter inmediato el número telefónico asignado 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, así como, en su caso, la posibilidad de que las partes puedan incluir como causa de resolución del mismo el incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador del servicio de tarificación adicional.
3. Si, transcurrido un mes desde la notificación del informe al operador del servicio telefónico disponible al público correspondiente, éste no procede a la retirada del número telefónico, la Comisión informará sobre este extremo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
4. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dará traslado del informe 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 telefónico disponible al público, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1.A) del Real Decreto 225/1998, 16 de febrero (RCL 1998, 519), 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.

Octavo. Garantía de mantenimiento del servicio telefónico

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, excluidos todos los conceptos relativos a los servicios de tarificación adicional.

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 sustanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al operador.

En el supuesto contemplado en este apartado, la factura que el operador del servicio telefónico disponible al público 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. En particular, dicho desglose deberá separar la parte correspondiente al servicio soporte de los servicios de tarificación adicional de la parte correspondiente a los servicios de información o de comunicación.

Noveno. Contrato-tipo

1. La relación jurídica que se establezca entre los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público 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).

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

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 el que se efectúe 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.

CAPÍTULO V

Facturación de las Llamadas a Internet y Depósitos de Garantía

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

La factura telefónica deberá contemplar el desglose del coste de todas las llamadas de conexión efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa del operador que proporcione el acceso al abonado, siempre que el abonado lo solicite.

Dicho desglose será gratuito, pudiéndose agrupar en un concepto conjunto todas las llamadas efectuadas para la conexión a Internet cuando la factura no se suministre a través de Internet.

Duodécimo. Supuestos de exigencia de depósitos de garantía

Los operadores del servicio telefónico disponible al público podrán exigir a los abonados a dicho servicio 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 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 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 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 al servicio telefónico cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.

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.
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 concurren 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 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 de redes públicas de telefonía y de servicios telefónicos disponibles al público publicarán, cuando proceda, la siguiente información:

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 (RCL 1999, 2634, 2912), 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 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. Esta última información se incluirá también en el contrato de abono.

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 de telefonía y de servicios telefónicos disponibles al público deberán ser comunicadas al Ministerio de Ciencia y Tecnología, al Ministerio de Economía, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, 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 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, se deberá informar acerca del precio máximo por minuto de llamada en todos los anuncios publicitarios en prensa, radio, televisión o en cualquier otro soporte relativos a cualquier número telefónico que preste servicios de tarificación adicional. Además, esta información sobre precio máximo por minuto de llamada deberá ser emitida telefónicamente en el momento de iniciarse la comunicación con un servicio de tarificación adicional, si se trata de servicios de voz, o bien mostrarse gráficamente en pantalla en color y caracteres adecuados para ser reconocida fácilmente por el usuario, cuando se trate de servicios de tarificación adicional prestados sobre sistemas de datos, por ejemplo cuando la conexión con el servicio de tarificación adicional se produzca a través de Internet. En este último caso, esa conexión nunca podrá efectuarse sin el consentimiento previo expreso del usuario, una vez que se le haya informado de la posible conexión a ese servicio de tarificación adicional, de su precio y de la identidad del prestador de ese servicio. Además, se deberá informar sobre el procedimiento para dar fin a la comunicación con el servicio de tarificación adicional, el momento exacto en que ésta se producirá y, en su caso, el procedimiento necesario para restablecer la comunicación a través del número de conexión inicial del usuario.

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.

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 del servicio telefónico disponible al público, 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.

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.

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.

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

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 únicamente aquellos servicios de tarificación adicional que actualmente vienen prestándose a través de los códigos 903 y 906. 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.

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 telefónico disponible al público que presten el servicio soporte a los prestadores de servicios 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.

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.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Quedan derogadas:

Las Resoluciones de la Secretaría General de Comunicaciones, de 29 de enero de 1993 (RCL 1993, 395, 617), 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 (RCL 1999, 6), por la que se dictan instrucciones a «Telefónica, SA» para la prestación del servicio telefónico soporte de los de tarificación adicional.

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

DISPOSICIÓN FINAL

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