



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 25 de noviembre de 2010

**Vodafone, Telefónica, Orange, Yoigo y ONO han sido los primeros en firmarlo**

### **LAS OPERADORAS ACUERDAN FIRMAR UN CÓDIGO DEONTOLÓGICO PARA AUTORREGULAR LA TELEVENTA**

**Madrid, 25 de noviembre de 2010.-** Los primeros ejecutivos y Consejeros Delegados de las operadoras de telecomunicaciones, en concreto Vodafone, Telefónica, Orange, Yoigo y ONO han firmado hoy un Código Deontológico para autorregular sus operaciones de televenta, comprometiéndose con los usuarios a poner en marcha una serie de buenas prácticas en las llamadas comerciales que realizan.

En este primer acuerdo se ha realizado un importante esfuerzo para ofrecer un conjunto de garantías especialmente en la forma, reiteración y control de las llamadas que reciben los consumidores.

Este acuerdo nace abierto a la incorporación de nuevos operadores, algunos de los cuáles ya son conocedores de este código.

Esta autorregulación, y el propio Código Deontológico, es sólo un primer paso pues se seguirá trabajando para la inclusión de nuevas iniciativas que las compañías de telecomunicaciones implementarán para fortalecer el compromiso de buen servicio y buenas prácticas con los usuarios.

Las cláusulas del Código Deontológico que los operadores firmantes se comprometen a imponerse y respetar son las siguientes:

- Una vez que el consumidor atienda la llamada de televenta, al menos en un 98% de los casos se garantizará que conteste un teleoperador antes de los tres segundos.
- Cuando un consumidor conteste la llamada y manifieste no tener interés por la propuesta, la operadora no volverá a llamar al cliente hasta después de tres meses a partir de esa llamada.
- Las operadoras de telecomunicaciones contarán con procedimientos que garanticen que no se contactará con los consumidores incluidos en listas en las que se explicita expresamente el deseo de no recibir este tipo de llamadas o publicidad.



- No se utilizarán medios engañosos, fraudulentos ni, en general, desleales para la competencia, para obtener del consumidor datos y/o contestaciones que pudieran interpretarse como una aceptación al cambio de operadora ni para obtener del consumidor cualquier otro comportamiento económico.
- Se limita a tres el número de intentos mensuales sobre líneas no contactadas. Se entenderá por “intento” la serie de llamadas efectuadas a un consumidor de forma consecutiva en un breve espacio de tiempo con el fin de establecer un contacto.
- Limitación de las franjas horarias de ejecución de llamadas a horarios no intrusivos para los consumidores, considerándose como tales de lunes a viernes de 9 a 22 horas, sábados de 9 a 14 horas, evitándose las llamadas los domingos y festivos.
- Identificar de forma clara e inequívoca la operadora que efectúe la llamada o en cuyo nombre se efectúe la llamada, evitando manifestaciones que puedan llevar a confusión o engaño a este respecto.
- Identificar el número desde el que se genere el contacto con el consumidor, de forma que el mismo aparezca en la pantalla del terminal.
- Se facilitará toda la información que precise el consumidor para tomar una decisión informada, incluyendo todos los cargos derivados de la contratación del servicio o producto ofertado.
- Todas las operadoras se abstendrán de utilizar manifestaciones falsas, engañosas, denigratorias o, en general desleales para la competencia, para referirse a los productos y servicios de otras operadoras.
- Las Compañías dispondrán de mecanismos de verificación y control interno de estas medidas.
- Las operadoras acuerdan que se reunirán con periodicidad semestral con el fin de compartir el resultado de la aplicación del presente Código.
- También se acuerda favorecer la adhesión al presente Código de otras operadoras de telecomunicaciones que manifiesten su voluntad de cumplir con las medidas previstas en el mismo.