

# **CÓDIGO DE DEONTOLOGÍA PROFESIONAL DE LAS EMPRESAS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERNET DE ASIMELEC**

## **INTRODUCCIÓN**

Las normas esenciales del buen comportamiento público por los usuarios y las empresas proveedores de Servicios de Internet se establecen en el Código de Conducta Profesional de **ASIMELEC**.

Al igual que sucede con otros organismos acostumbrados a observar estándares éticos, el hecho de que un profesional o una empresa asociada a **ASIMELEC** proveedor de Servicios de Internet acepte ajustarse a ciertas reglas básicas es una garantía de trato comercial correcto, tanto para sus clientes como para sus competidores y para el mercado en general.

Debe resaltarse que los asociados de **ASIMELEC** aceptan observar el Código de Conducta cuando solicitan su alta como miembros. Se les recomienda que llamen la atención de los clientes y de los cibernautas para respetar este Código.

Los asociados deben conocer también los Códigos aprobados por agrupaciones internacionales dentro de la red.

## **CAPÍTULO I: CRITERIOS Y NORMAS DE CALIFICACIÓN EMPRESARIAL DE QUIENES EJERCEN LA ACTIVIDAD VINCULADA A ESTE CÓDIGO.**

### **Artículo 1**

Ante la ausencia de una definición legal de proveedor de servicios de Internet se considera como tal aquellas empresas que habiendo obtenido o debiendo obtener una autorización general o licencia en los términos y con los requisitos establecidos en la O.M. de 22 de Septiembre de 1998 de Telecomunicaciones, (por la que se regulan las licencias individuales para servicios y redes, y el régimen aplicables y condiciones que deben cumplirse por sus titulares) ofrecen sus servicios en la red.

Se considera proveedor de servicios de Internet, según los términos del presente Código - obligados por él- cualquier empresa que ofrezca sus servicios en la red, conforme a los criterios que se indican en este Código o a los establecidos por la ley, o por los reglamentos oficiales nacionales.

## **CAPÍTULO II: NORMAS DE CONDUCTA**

### **Artículo 2**

En la práctica de su actividad, las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet se comprometen a respetar los principios enunciados en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y, en particular, la libertad de expresión y la libertad de prensa, que se concreta en el derecho constitucional de toda persona a la información

Asimismo, se comprometen a actuar de acuerdo con el interés general y a no atentar contra la dignidad ni la integridad de la persona. Por otra parte propiciarán la promoción de la libertad y correcto uso de las tecnologías de la información en las comunicaciones.

En consecuencia con lo anterior acuerdan favorecer en la forma y medida que estimen conveniente, la difusión por internet de valores positivos, educativos y formativos.

### **Artículo 3**

En su conducta profesional, los miembros de las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet deben actuar con honestidad, integridad intelectual y de lealtad. Se comprometen, muy especialmente, a no utilizar cualquier información que, según su conocimiento o creencia, sean falsos o engañosos. Con este mismo espíritu, han de tener cuidado en evitar la difusión de mensajes de carácter ilegal o que sean susceptibles de atentar contra la dignidad humana y en especial velarán por una adecuada protección de la infancia y la juventud.

Asimismo los asociados a Asimelec promoverán de manera especial la accesibilidad a la red de las personas discapacitadas.

### **Artículo 4**

Las actividades ofrecidas a través de la red deben ejercerse abiertamente, deben ser fácilmente identificables, llevar una clara mención de su origen y evitar que induzcan a error a terceros.

### **Artículo 5**

En sus relaciones con otras empresas, las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet respetarán las reglas y los usos profesionales propios de cada una de ellas, en la medida en que éstas no sean incompatibles con la ética de la actividad.

Cuidarán especialmente su actividad para realizar una recta y legal publicidad de los servicios que ofrecen a las empresas y a los usuarios de la red.

Asimismo un asociado no injuriará intencionadamente la reputación profesional de otro asociado y se comportará de manera que implique o pueda implicar detrimento a la reputación de la Asociación o de los servicios realizados por otros proveedores de Internet.

## **Artículo 6**

El asociado debe tener el deber positivo de observar los estándares más altos de calidad en la práctica del suministro de servicios a través de la red Internet. Además el asociado tiene la responsabilidad en todas las ocasiones de tratar justa y honestamente con su cliente, cibernautas y empleados, pasados o presentes, con los colegas, con los medios de comunicación y, sobre todo, con el público. En especial deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) El asociado no se comprometerá en ninguna práctica que tienda a corromper la integridad de los usuarios de la red.
- b) El asociado tendrá el deber positivo en todo momento de respetar la verdad, y en este aspecto no difundirá información falsa o engañosa a sabiendas o temerariamente a través de la red, y tendrá el máximo cuidado para evitar hacerlo inadvertidamente
- c) El asociado no facilitará la explotación de servicios relacionados con comercios ilícitos, transacciones ilegales, ni aquello que pueda comportar delito o infracción.
- d) El asociado deberá respetar el secreto profesional, por tanto estará obligado a la más absoluta confidencialidad y discreción y no declarará (excepto por orden de un tribunal de jurisdicción competente). No utilizará información dada o utilizada confidencialmente en la red por su cliente, pasado o presente, por beneficio personal o por cualquier otra causa. Todo ello con especial respeto a lo previsto en la LORTAD.

## **CAPÍTULO III: OBLIGACIONES EMPRESARIALES Y ESPECÍFICAS RESPECTO DE LOS CLIENTES Y CONTRATANTES**

### **Artículo 7**

7.1 Los asociados de **ASIMELEC** empresas proveedores de Servicios de Internet no podrán representar intereses en conflicto entre sus clientes salvo que los mismos den su consentimiento expreso al respecto.

7.2 Los miembros de las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet que tuvieren intereses que pudiesen entrar en conflicto con los de sus clientes o contratantes deben revelarlos a los mismos tan pronto como sea posible.

### **Artículo 8**

Cuando la ejecución de un servicio en Internet pueda implicar una conducta contraria a los principios de este Código, los miembros de las empresas proveedores de Servicios de Internet deben tomar las medidas oportunas para advertir inmediatamente a sus clientes y hacer todo lo posible para que éstos respeten las normas deontológicas de la profesión. Si el contratante persiste en sus intenciones, los miembros de las empresas de Internet están obligados siempre a respetar el Código, independientemente de las consecuencias que de ello se deriven.

## **CAPITULO IV: RESPECTO DE LA OPINIÓN PÚBLICA Y DE LOS ÓRGANOS DE INFORMACIÓN**

### **Artículo 9**

El espíritu de este Código y las normas que preceden, especialmente los artículos 2, 3, 4 y 5, implican, por parte de las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet, la preocupación constante del derecho a la información y del deber de informar, teniendo en cuenta los límites del secreto profesional y el respeto de los derechos y de la independencia e iniciativa de los órganos de información

### **Artículo 10**

Cualquier tentativa de engañar a la opinión pública o a sus representantes a través de la red, queda totalmente prohibida.

### **Artículo 11**

Si se considera necesario conservar la iniciativa y el control de la difusión de una información a través de la red Internet, de acuerdo con las especificaciones del presente Código, los miembros de las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet pueden recurrir a la compra de espacio o de tiempo, siguiendo las normas, prácticas y usos en esta materia.

## **CAPITULO V: RESPECTO DE LA COMPETENCIA**

### **Artículo 12**

Las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet cuidaran de abstenerse de cualquier competencia desleal respecto a otras empresas del sector. Deben abstenerse, también de cualquier acto o de cualquier palabra que pueda menospreciar la reputación o el trabajo de una empresa competidora.

## **CAPITULO VI: RESPECTO DE LA ACTIVIDAD**

### **Artículo 13**

Las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet cuidaran de evitar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de los servicios realizados por otras empresas. Han de abstenerse, especialmente, de causar daños por ataques desleales o por

violación de los estatutos y de las normas de orden interno, a la existencia misma, al buen funcionamiento y al buen nombre de **ASIMELEC**

#### **Artículo 14**

La preservación de la imagen de los servicios ofrecidos es responsabilidad de cada uno en particular, por tanto, las empresas asociadas a **ASIMELEC** proveedores de Servicios de Internet tienen el deber moral, no solamente de respetar ellas mismas el presente Código, sino de:

1. Participar personalmente en su difusión y en su mejor conocimiento.
2. Informar a las autoridades disciplinarias competentes sobre las violaciones efectivas o presuntas de las que tengan noticia.
3. Contribuir, en la medida de sus posibilidades, a la ejecución de las resoluciones, así como a la aplicación efectiva de las sanciones pronunciadas o decididas por las susodichas autoridades.

Cualquier miembro de una empresa proveedora de Servicios de Internet que colabore o permita una violación del Código, será considerado como infractor del mismo.

Todo lo anterior se entiende dentro del marco normativo disciplinario establecido en los Estatutos de ASIMELEC y en el capítulo IX del presente Código.

#### **Artículo 15**

El asociado defenderá este Código, cooperará con los colegas en ello y en el apoyo de decisiones o de cualquier asunto que se derive de su aplicación. Si un asociado tiene razones para creer que otro asociado ha estado comprometido en prácticas que pudieran infringir este Código, su primer deber será advertir al socio implicado y luego informar a la Asociación si estas prácticas no cesan. Es deber de todos los asociados ayudar a la Asociación a aplicar este Código, y la Asociación apoyará a todo asociado para que así lo haga.

### **CAPITULO VII: DEL DEPOSITARIO**

#### **Artículo 16: Naturaleza**

Con la figura del Depositario nos estamos refiriendo a aquella persona física o jurídica o entidad de derecho público o privado que no siendo proveedor de servicios de internet , y aceptando tal condición es la encargada de velar por el adecuado cumplimiento de su contenido.

#### **Artículo 17: Funciones**

Las funciones del Depositario serán las siguientes:

- a) Controlar el adecuado cumplimiento del contenido del Código deontológico por todos los signatarios del mismo.

- b) Al efecto de cumplir con lo indicado anteriormente el Depositario podrá examinar el comportamiento de los Proveedores de Servicios signatarios en relación con las conductas previstas en el presente Código.
- c) Asimismo una vez detectada la conducta contraria a lo dispuesto en el Código podrá advertir privadamente al causante de la misma. En el caso de persistir en su actividad se estará a lo previsto en el régimen sancionador.
- d) Asimismo el depositario podrá resolver cuantas dudas puedan producirse en la interpretación del presente Código.
- e) Podrá proponer a la Comisión de Internet de ASIMELEC cuantas sugerencias estime oportunas para la modificación del texto actual o la incorporación de aquellas novedades que estime convenientes.

## **CAPITULO VIII: TRANSFERENCIAS DE DOMINIOS**

### **Artículo 18 .- Obligaciones del Proveedor de Servicios con sus Clientes.**

Los Proveedores signatarios del presente Código deben ofrecer a sus clientes la opción de retener sus respectivos dominios, cuando el cliente desee contratar con otro Proveedor.

Debe por otra parte facilitar el traspaso a otro Proveedor transfiriendo el dominio tan pronto como haya recibido el pago de todas las sumas pendientes en relación con el dominio original.

### **Artículo 19: Software de filtrado**

Los Proveedores promocionaran entre sus clientes el uso de software de filtrado "filtering software" de determinados contenidos. Asimismo deberán seguir las mejores prácticas en el uso del "Spamming software" lo que permitirá a sus clientes minimizar la cantidad de mensajes "spam".

## **CAPITULO IX: LOGOTIPO Y SU USO**

### **Artículo 20: Logotipo**

La suscripción y aceptación de lo establecido en el presente Código permitirá al firmante del mismo el uso de un logotipo según modelo que figura como anexo al mismo. El uso de este logotipo podrá realizarse en toda documentación que permita al proveedor hacer pública la condición de firmante del mismo.

### **Artículo 21: Uso del Logotipo**

El uso del logotipo en lo que a tamaño y demás características gráficas se refiere se realizará en las condiciones que en cada momento apruebe la Comisión de Internet de ASIMELEC.

Por otra parte la empresa que no cumpla con lo prevenido en el presente Código quedará privada del derecho al uso del mismo.

## **CAPITULO X: REGIMEN SANCIONADOR**

### **Artículo 22: Procedimiento Sancionador**

El procedimiento sancionador podrá iniciarse de oficio por el Depositario o como consecuencia de la denuncia formulada por tercero sea o no proveedor de servicio.

Una vez recibida la denuncia se constituirá un Comité integrado por el Director de ASIMELEC en funciones de Secretario, el Presidente de la Comisión de Internet y dos miembros de la citada Comisión elegidos entre sus componentes.

Analizada la denuncia y previo trámite de audiencia al interesado para que formule cuantas alegaciones considere conveniente a su derecho, el Secretario elaborará un informe con propuesta de sanción que será sometido al resto de los miembros del Comité quienes adoptaran su decisión por mayoría simple.

### **Artículo 23: Sanciones**

Existen dos tipos de sanciones:

#### 1. LEVES:

- Apercibimiento privado para el cese de la conducta denunciada.
- Apercibimiento público para el cese de la conducta denunciada.

## 2. GRAVES:

- Privación del uso del logotipo de empresa firmante del Código Deontológico.
- Expulsión de la Comisión de Internet de ASIMELEC.
- Incoación de expediente sancionador para la expulsión de ASIMELEC de conformidad con lo establecido en los estatutos de ASIMELEC.