




**POLÍTICA DE USO ACEPTABLE
DE LOS SERVICIOS EN INTERNET
PARA EL GRUPO TELEFÓNICA**

PRINCIPIOS GENERALES

Telefónica S.A.


**Fecha: Junio 2005
Versión: 1.0**

USO INTERNO

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión 1.0	USO INTERNO
		Pág. i de i	Junio 2005

Índice.

1	OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA POLÍTICA.....	1
1.1	OBJETIVO.....	1
1.2	AMBITO DE APLICACIÓN.	2
1.2.1	Telefónica como portador.....	2
1.2.2	Telefónica como proveedor de acceso.....	2
1.2.3	Telefónica como proveedor de servicios de valor añadido.....	2
1.3	ANTECEDENTES DE LA “POLÍTICA DE USO ACEPTABLE” DE LOS SERVICIOS DE INTERNET.	3
1.4	FORMALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	3
2	CONTENIDO DE LA POLÍTICA.	5
2.1	CONDICIONES GENERALES DE LA “POLÍTICA DE USO ACEPTABLE” DE LOS SERVICIOS EN INTERNET.....	5
2.2	ACTIVIDADES EXPRESAMENTE PROHIBIDAS POR LA LEY.....	5
2.3	POLÍTICA DE USO ACEPTABLE SOBRE LOS SERVICIOS.....	7
2.4	POLÍTICA DE USO ACEPTABLE SOBRE LOS CONTENIDOS.....	8
2.5	GARANTÍAS Y/O RESPONSABILIDAD DE TELEFONICA.	10
2.6	PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIONES DE TERCEROS.	11
2.6.1	Suspensión y finalización del servicio.....	11
2.6.2	Quejas y reclamaciones a actividades que incumplan esta política.....	11

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 1 de 11	Junio 2005

1 OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA POLÍTICA

1.1 OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las bases de la “política de uso aceptable del servicio” que deberán cumplir los clientes de las Empresas del Grupo Telefónica (en adelante Telefónica) con función de ISP (Internet Service Provider) en Internet, en sus diferentes modalidades.


Telefónica pondrá todos sus esfuerzos para que la Política de Uso Aceptable se respete y cumpla por los usuarios/clientes como normas básicas que tienen la finalidad de preservar los bienes, servicios y funcionamiento de la Comunidad Internet, y abstenerse de forma expresa del uso de los servicios con fines ilícitos.

El desarrollo e implantación de esta política tiene como finalidad no sólo lograr el nacimiento de una relación más estrecha y de confianza entre el cliente/usuario y el operador ISP, sino también conseguir el fortalecimiento y crecimiento seguro de la Comunidad de Internet a través del impulso entre los usuarios de comportamientos adecuados a las normas de convivencia generalmente aceptadas.

En general la Comunidad de Internet, está formada por todo aquel conectado a la red. En concreto la conforman:

- 1) los operadores de red con sus infraestructuras y servicios de valor añadido prestados.
- 2) los proveedores de servicios de Internet.
- 3) los usuarios particulares de cualquier parte del mundo.
- 4) los organismos públicos nacionales o internacionales.
- 5) cualquier tipo de entidad de carácter público o privado del sector profesional o empresarial.
- 6) y así como cualquier entidad de carácter social.

Las empresas del Grupo Telefónica deberán trasladar los principios de esta política a sus relaciones contractuales con sus clientes, así como poner en práctica los mecanismos adecuados para garantizar su conocimiento y cumplimiento por parte de los clientes.

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 2 de 11	Junio 2005

1.2 **AMBITO DE APLICACIÓN.**

La “Política de uso aceptable” de los servicios de Internet será de aplicación a las Empresas del Grupo Telefónica que ofrezcan servicios:

1. Como portador, conocido como “carrier” utilizando el término en inglés.
2. Como proveedor de acceso a Internet.
3. Como prestador de servicios de valor añadido a la propia infraestructura de red.

Habrá empresas con una sólo función de las mencionadas, con dos e incluso con las tres.

1.2.1 **Telefónica como portador**

Telefónica, a través de su red, provee a la red pública del operador/cliente o ISP interconexión con otras redes. En términos generales Telefónica presta servicios como “carrier”.

Telefónica impulsará que la Política de Uso Aceptable sea cumplida por los usuarios del operador/cliente (típicamente un ISP), trasladándole la responsabilidad de poner los medios para garantizar el conocimiento y cumplimiento de la misma por parte de sus usuarios y clientes.


Así mismo los usuarios deberán respetar también las “políticas” de buen uso de las redes de otros Proveedores de Servicio Internet cuando la comunicación de datos se realice a través o finalice en otras redes.

1.2.2 **Telefónica como proveedor de acceso**

Telefónica provee a sus usuarios/clientes acceso directo a su red, facilitando la conexión de los mismos con otros usuarios/clientes de la propia red y/o usuarios del resto de redes públicas de Internet.

Por tanto, en este caso la Política debe ser comunicada a los clientes de acceso de la empresa.

1.2.3 **Telefónica como proveedor de servicios de valor añadido**

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 3 de 11	Junio 2005

Telefónica presta diferentes servicios de transmisión de datos por la red, esto es servicios de información, aplicaciones, tales como páginas personales, buzones de correo, buscadores, enlaces, etc. en sus sistemas, facilitando a sus clientes/usuarios la conexión con otros clientes o usuarios de la Comunidad de Internet, y en definitiva divulgar y/o facilitar el acceso a la información.

Telefónica, en la prestación de estos servicios, se compromete a exigir a los usuarios/clientes el cumplimiento de la “Política de Uso Aceptable” de Internet a través de sus condiciones contractuales, con el objeto de velar por dicho cumplimiento en el uso de las aplicaciones y servicios de valor añadido citados.

1.3 ANTECEDENTES DE LA “POLÍTICA DE USO ACEPTABLE” DE LOS SERVICIOS DE INTERNET.

Este documento es el resultado de la experiencia de todas las empresas del Grupo Telefónica en la prestación de servicios de Internet. Determinadas empresas como Telefónica de España, Terra España, Telefónica Móviles y Telefónica International Wholesale Services, establecen en las Condiciones Generales de Servicio a sus usuarios/clientes, obligaciones de buen uso de Internet cuyo incumplimiento determina la resolución de los contratos.

1.4 FORMALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.


Telefónica establecerá los mecanismos necesarios para que todas las empresas del Grupo que presten servicios de Internet adopten las medidas para la aplicación de la “política de uso aceptable”.

En concreto, para la efectividad de la “Política de Uso aceptable” las empresas de Telefónica:


- Incluirán en las contratos los principios establecidos en el presente documento.
- Las obligaciones de usuarios/clientes, asimismo, se adaptarán a su contenido.
- Se publicará en los portales de cada Empresa de Telefónica de forma visible y accesible desde la página de bienvenida, identificándose de forma clara con la denominación de “Política de Uso aceptable de los Servicios de Internet”.

La política de uso aceptable podrá ser modificada en cualquier momento, y será efectiva una vez publicada en los portales de cada Empresa.

La política de uso aceptable, una vez visada por la Asesoría Jurídica de la Empresa, será aprobada por el Comité de Seguridad del Grupo Telefónica y su aprobación será informada

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 4 de 11	Junio 2005

a la Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa del Consejo de Administración de Telefónica S.A.

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 5 de 11	Junio 2005

2 CONTENIDO DE LA POLÍTICA.

2.1 CONDICIONES GENERALES DE LA “POLÍTICA DE USO ACEPTABLE” DE LOS SERVICIOS EN INTERNET.

Telefónica incluirá en sus contratos las siguientes condiciones generales de “Política de uso aceptable de los Servicios de Internet” a sus usuarios/clientes:

Los clientes en cuanto a su relación con Telefónica y con la comunidad global de internet deben utilizar los servicios contratados de conformidad con la ley y con lo estipulado por la “política de uso aceptable” incluida en el contrato.

El cliente/usuario se comprometerá a utilizar los Servicios de Internet de acuerdo con las siguientes condiciones:

- 1) El usuario/cliente utilizará los servicios contratados de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.
- 2) El usuario/cliente se abstendrá de utilizar el Servicio contratado y/o los demás servicios con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los servicios, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos, o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás Clientes y de otros usuarios de la Comunidad de Internet.


La empresa, dentro de sus posibilidades, y si así lo considera oportuno, podrá tomar aquellas medidas viables técnicamente que, cumpliendo la regulación relacionada con el Secreto de las Telecomunicaciones, traten de minimizar el impacto ocasionado en el servicio prestado a sus clientes, por acciones o actividades contrarias a esta política.

2.2 ACTIVIDADES EXPRESAMENTE PROHIBIDAS POR LA LEY

En las Condiciones Generales se hará mención a una serie de actividades que quedan expresamente prohibidas, no sólo porque son conductas socialmente reprobables que contribuyen al deterioro del buen funcionamiento de la comunidad de Internet, sino porque son actos constitutivos de ilícito penal.

En concreto y a título meramente enunciativo, se prohíbe:

1. Pornografía infantil.

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 6 de 11	Junio 2005

La realización de cualquier actividad relacionada con la pornografía infantil, salvo en lo que respecta a su erradicación, es ilegal. Las empresas o ISP tomarán las iniciativas y acciones necesarias para evitar que en sus sistemas se almacene, publique, divulgue, o intercambie materiales en cualquier tipo formato, se intercambie información para su obtención, se provean enlaces, se incite a este hecho grave, se engañe a menores con fines de este tipo, se permitan foros, chat o grupos de noticias, y en general cualquier entorno o servicio en los que se vulneren los derechos de los niños, siempre dentro de las posibilidades legales. Telefónica pondrá en conocimiento estos hechos a la Autoridad Competente y colaborará con la misma en el bloqueo e investigación de estas actividades.

2. Spam.

Los clientes se comprometen a respetar la política anti-spam de Telefónica.

Se comprometerá el cliente, a título meramente enunciativo y no exhaustivo, a abstenerse de:

- a. remitir publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines de venta u otras de naturaleza comercial a una pluralidad de personas sin que medie su previa solicitud o consentimiento,
- b. remitir cualesquiera otros mensajes no solicitados ni consentidos previamente a una pluralidad de personas,
- c. enviar cadenas de mensajes electrónicos no solicitados ni previamente consentidos.


Dependiendo de cada legislación nacional pueden existir o no Organismos Públicos que sean competentes en la materia. No obstante con objeto de velar por la seguridad de la red y de la Comunidad Internet, se implementarán cuantas medidas sean posibles siempre que técnica y económicamente sean viables.

3. Infringir el secreto de las comunicaciones y la protección de datos de carácter personal.

Se prohíben todas aquellas actividades que tengan por misión vulnerar el secreto de las comunicaciones ya sean de voz, datos y/o imágenes.

Promover cualesquier actividad o acción que violen los derechos de intimidad personales de otros, incluido pero no limitado a la recogida y distribución de información de usuarios de Internet sin su permiso, excepto cuando esta sea permitida por la ley aplicable.

Así mismo, están expresamente prohibidas cualquier actividad ilícita y engañosa, que tenga por misión obtener de los clientes y de los usuarios de Internet, sus datos personales, claves de acceso a sistemas propios, de empresas, cuentas y claves de acceso a entidades financieras o bancos, a tiendas, etc., como es el fenómeno del "phishing", falsificación de correos electrónicos, etc. En estos casos los ISP actuarán de forma diligente,

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 7 de 11	Junio 2005

siempre que técnicamente sea factible, para interrumpir dicho hecho con objeto de salvaguardar la seguridad jurídica de sus clientes y de los usuarios de la Comunidad de Internet.

4. Derechos de la propiedad intelectual.

Queda prohibida cualquier actividad que infrinja o no haga un uso apropiado de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, como copyright, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de software, patentes, etc.

5. Actividades de hacking y similares.

Se prohíben todas aquellas actividades que tengan por misión fines ilícitos, de acceso no autorizado, de robo, bloqueo o daño de información, sobrecarga o deterioro de los servicios, sistemas, redes, y de los equipos con o sin ocultación de su identidad, evitando las medidas de seguridad si las llevare implementadas, vulnerando las condiciones de uso de los mismos, sus derechos reconocidos amparados por ley o leyes.

Así mismo distribuir información relativa a la creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, caballos de Troya, "pinging", "flooding", "mailbombing", o ataques de denegación de servicio.

6. Interferir el uso de recursos.


En general quedan prohibidas todas aquellas actividades, conocidas o que puedan surgir en el futuro que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de la red de otras personas físicas o jurídicas.

2.3 POLÍTICA DE USO ACEPTABLE SOBRE LOS SERVICIOS.

De conformidad con la "Política de Uso Aceptable" el cliente se obliga a hacer un uso correcto de los Servicios generales del portal, así como de una utilización correcta de aquellos servicios de valor añadido contratados por el cliente.

Especialmente:

1. Conforme a la Política Anti-Spam, en particular, el cliente se compromete, a título meramente enunciativo y no exhaustivo a abstenerse de,
 - a) remitir publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines de venta u otras de naturaleza comercial a una pluralidad de personas sin que medie su previa solicitud o consentimiento
 - b) remitir cualesquiera otros mensajes no solicitados ni consentidos previamente a una pluralidad de personas

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 8 de 11	Junio 2005


- c) enviar cadenas de mensajes electrónicos no solicitados ni previamente consentidos
 - d) utilizar listas de distribución a las que pueda accederse a través de los servicios para la realización de las actividades señaladas en los subapartados (a) a (c) anteriores
 - e) poner a disposición de terceros, con cualquier finalidad, datos captados a partir de listas de distribución
 - f) comunicar a terceros, divulgar o comercializar de cualquier modo las listas de distribución a las que pueda tener acceso a través del correo electrónico
 - g) transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc.), dificulten el normal funcionamiento de los Servicios del portal
 - h) en el caso del servicio de CHAT, transmitir o difundir elementos con etiquetas htm (como, por ejemplo, banners, botones, hiperenlaces, etc.)
2. Respetar las “mejores prácticas” sobre las claves de acceso contenidas en este documento, así como las dictadas por cada una de las empresas. En concreto,
- a) La identificación de un cliente se hará a través de un identificador ID, que junto con su clave de acceso deberá custodiar él mismo.
 - b) El cliente no deberá elegir como identificador palabras, expresiones o conjuntos gráfico-denominativos malsonantes, injuriosos, coincidentes con marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, denominaciones sociales, expresiones publicitarias, nombres y seudónimos de personajes de relevancia pública o famosos para cuya utilización no esté autorizado y, en general, contrarios a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

2.4 POLÍTICA DE USO ACEPTABLE SOBRE LOS CONTENIDOS


El cliente se obliga a hacer un uso de los contenidos conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

A título meramente enunciativo, el cliente se comprometerá a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los servicios del portal informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material (en adelante, los "Contenidos") que:

1. de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 9 de 11	Junio 2005

2. induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público
3. induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición física o psíquica
4. incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
5. en general que pongan a disposición de los usuarios/clientes productos con contenidos violentos, pornográficos, xenófobos, etc., que puedan herir la sensibilidad de determinados colectivos de personas que deben ser protegidos por la sociedad, en concreto la juventud y la infancia, sin establecer los mecanismos o barreras de protección adecuados de conformidad con la normativa de Telefónica de “Contenidos para adultos”.
6. induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor
7. induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico
8. sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante
9. se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el cliente haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe
10. violen los secretos empresariales de terceros
11. sean contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas
12. infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones
13. constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal
14. incorporen virus u otros elementos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos;

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 10 de 11	Junio 2005

15. que hagan apología del terrorismo, genocidio, violencia, xenofobia, crimen, canibalismo, suicidio, drogas ilegales, satanismo, de actitudes fundamentalistas violentas, secuestros, asesinatos, tratamientos inhumanos, etc.,


2.5 GARANTÍAS Y/O RESPONSABILIDAD DE TELEFONICA.

Telefónica hará constar que no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los clientes.

No obstante, cuando tuviera conocimiento de algún tipo de infracciones por parte de los clientes, la empresa tendrá la posibilidad de tomar las medidas oportunas para garantizar su cumplimiento.

De conformidad con las presentes normas de “Política de Uso Aceptable de los Servicios de Internet”, las empresas del Grupo Telefónica que prestan estos servicios deberán manifestar en los contratos las siguientes advertencias a los usuarios/clientes:

- Telefónica no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los clientes y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los clientes o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del servicio.
- Telefónica no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del cliente o transmitidos desde el equipo informático del cliente.
- Telefónica es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

	Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet. Principios Generales	Versión B-06	USO INTERNO
		Pág. 11 de 11	Junio 2005

2.6 PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIONES DE TERCEROS.

La Empresa dispondrá de un canal específico para la recepción de las quejas de terceras partes, relativas a actividades de clientes contrarias a la política de uso aceptable de la Empresa.

La Empresa ejecutará el procedimiento adecuado y definido específicamente para gestionar todas aquellas reclamaciones de terceros dirigidas contra sus clientes por actividades contenidas en esta política.

2.6.1 Suspensión y finalización del servicio.

La Empresa se reserva el derecho a suspender o finalizar los servicios prestados en cualquier momento y sin necesidad de preaviso a aquellos clientes que incumplan esta política.

2.6.2 Quejas y reclamaciones a actividades que incumplan esta política.

En el caso de que cualquier cliente o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito o el incumplimiento de esta política en la utilización de los servicios prestados por la Empresa podrá enviar una notificación que contenga la siguiente información:

- a) datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante;
- b) especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo por el cliente.
- c) hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito de dicha actividad;
- d) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y del carácter ilícito de la utilización de los contenidos o de la realización de las actividades descritas.

Estas notificaciones serán enviadas a los buzones de “abuse” o a través de formularios específicos que cada empresa habilite al efecto.